

Supera WAL-MART los tiempos de respuesta capacitando a sus Ingenieros

“Los Ingenieros ahora son capaces de ver más allá de las funcionalidades básicas de los equipos”.

“La venta consultiva de Global Knowledge nos ofrece más que cursos, conoce nuestras necesidades y tendencias”.

“La capacitación se ofreció en equipos de punta iguales a los que nosotros adquirimos”. Mario Corona

Wal-Mart cuenta con una red de comunicaciones sólida encaminada a ofrecer servicios con la mejor relación costo-beneficio; la estrategia del negocio es ofrecer a nuestros clientes “precios bajos siempre” por lo que todas sus áreas operativas trabajan con el mismo fin como el área de Sistemas que apoya esta estrategia manteniendo los costos de operación bajos, en entrevista nos comentó el Ing. Mario Corona, Gerente de Ingeniería en Comunicaciones y Diseño de Redes de Voz y Datos.

“La estrategia tecnológica de la empresa está enfocada en unificar las redes de comunicación tanto en voz como en datos, ya que en la empresa han crecido de forma separada, pues la base de nuestra tecnología de voz es de un fabricante y la tecnología de datos es de Cisco; la idea es poder unificarlas para abatir costos, así como tener mejor control y administración de nuestra red”, explicó el ingeniero.

Wal-Mart se preocupa por su gente y es por eso que pone especial cuidado en la capacitación constante de sus asociados. Todos los asociados cuentan con planes de carrera y la ayuda necesaria para llegar hasta donde cada uno de ellos decide. Durante en 2006 se capacitaron 121,025 asociados durante más de 5.3 millones horas-hombre. “Actualmente participamos en un proyecto de capacitación con Global Knowledge. Los ingenieros que capacitamos ahora son capaces de ver más allá de las funcionalidades básicas de los equipos, proporcionando un valor agregado a la empresa” dijo el ejecutivo.

Global Knowledge se ha convertido en una parte estratégica, ya que no solo nos ofrecen su listado de cursos, sino que además se ocupan de estar en contacto con nosotros, saben cuáles son nuestras necesidades y hacia dónde apuntamos,

Ing. Mario Corona

Gerente de Ingeniería en comunicaciones y diseño de redes de Voz y Datos



están muy en contacto con nuestros ejecutivos de cuenta. Por ejemplo, en cuanto a la tecnología de Cisco, saben en qué proyectos estamos trabajando y en qué vamos a requerir capacitación. Además ofrecen a nuestros ingenieros instalaciones céntricas y cómodas, sus instructores están bien preparados y apoyan a nuestros asociados a resolver problemas puntuales de nuestra operación. Tienen algo muy importante que no encontramos en otra empresa de capacitación, cuenta con equipos reales de punta como los que nosotros adquirimos, equipos caros que necesitamos conocer a fondo para sacar mayores beneficios, comentó Corona.

Mario Corona, nos compartió que los ingenieros que se capacitaron en Global Knowledge ya sacaron proyectos de unificación de redes, ya tenemos centros de distribución que cuentan con tecnología de Voz IP gracias a que reafirmaron y adquirieron nuevos conocimientos sobre los equipos, ahora se desarrollan de una mejor manera. Al contar con las bases, los conocimientos y la teoría, los ingenieros se vuelven fuertes, y cualquier implementación, cualquier falla la atacan muy rápido.

“Cuando capacitamos a nuestros ingenieros los conocimientos se ponen muy parejos, se vuelve homogéneo el nivel de conocimientos. Además de la

preparación básica, los especializamos en tecnologías como: Seguridad, Routing, Switching, Calidad de Servicio, VIP, Aplicaciones, XML, etc..., como todos tienen la misma base son capaces de compartir los conocimientos entre ellos, ven los problemas en perspectivas diferentes, aportan soluciones, ideas, llevan mejores diseños a dar mejores servicios y a solucionar los problemas de una forma más rápida,” aseveró Corona.

Para nosotros Global Knowledge es un Socio Estratégico, puesto que no solamente nos ayuda en la parte de diseño, si no que se integra en todos los proyectos que tenemos. En las áreas de soporte el personal incrementa su conocimiento sobre las soluciones que estamos desarrollando y las implantan eficazmente, esto es importante pues tenemos tiendas que trabajan las 24 hrs. Los fines de semana se registran ventas grandes que requieren de tiempos de respuesta muy cortos, lo importante para nosotros más allá de la tecnología es poder dar el servicio en el menor tiempo y con los costos más bajos, por eso nos apoyamos en la capacitación para que nuestros ingenieros sean capaces de moverse al ritmo de nuestra operación, afirmó el responsable de comunicaciones y diseño de redes de Voz y Datos de Wal-Mart, Mario Corona.