

The new LEGO® Ambassador Network

Por HispaBrick Magazine®
Imágen por Keith David Severson

El pasado mes de junio tuve la oportunidad de hablar con Keith David Severson, Senior Manager del CEE Team, sobre el nuevo programa de embajadores que acaba de ser anunciado, y que se pondrá en marcha el próximo mes de septiembre. Si has estado pendiente de la evolución del programa de embajadores, seguro que te has dado cuenta de que en los últimos años se había ido difuminando dentro de la comunidad. No es de extrañar que LEGO® se viera en la disyuntiva de cerrarlo o renovarlo. Es un alivio ver que al final la importancia que ha tenido este programa a lo largo de su existencia ha podido más que los últimos tiempos más grises. Así que parece que LEGO quiere hacerlo renacer y ha invertido mucho tiempo y esfuerzo en desarrollar un nuevo programa con nuevas funciones y responsabilidades. Está claro que el hecho de que la Comunidad de AFOLS sea cada vez más amplia y visible ha forzado al CEE Team a tomar medidas para adaptarse a este nuevo entorno.

HBM: Últimamente ha habido cambios dentro de la organización del equipo de soporte a la comunidad, ¿podrías decirnos cuáles han sido los principales cambios y qué los ha provocado?

KDS: Sí, realizamos cambios en nuestra organización a principios de año. Hemos creado una división más clara entre los roles Kim Thomsen y Jan Beyer. Jan es ahora el administrador de la comunidad para el este de Europa, Rusia, Asia y regiones del Pacífico. El papel de Kim cubre el norte, sur, centro y oeste de Europa. También Kim es responsable de todas nuestras comunidades en línea. Estos cambios se hicieron para ayudar a fortalecer las funciones y responsabilidades, dentro de nuestro equipo. También porque Jan ha demostrado en los últimos 10 años en su trabajo, una fuerte capacidad para hacer crecer las comunidades en las regiones en las que no había. Esta habilidad es especialmente necesaria en nuestros mercados asiáticos.

En este momento nos desviamos un poco del tema para hablar de la presencia de los miembros del equipo en el creciente número de eventos y encuentros de AFOLS por todo el mundo. Keith nos comenta que han hecho un gran esfuerzo para intentar conciliar la vida privada de cada miembro con la presencia en eventos, y que intentan hacer una distribución de sus salidas para poder acudir a los eventos más importantes y a los nuevos eventos que están en fase de expansión. También nos comenta que la presencia de otros miembros de TLG en eventos no depende únicamente de ellos, sino que son los distintos departamentos los que muestran interés por acudir a determinadas citas. "Nosotros siempre estamos animando a los miembros de otros departamentos a acudir y experimentar lo que son estos eventos".

HBM: El principal punto de contacto entre el CEE Team y los AFOLS es el programa de embajadores, que este año va a sufrir una profunda transformación. ¿Cuáles son las principales razones que han llevado a proponer estos cambios? ¿Cuáles son los cambios más importantes que se van a producir y qué persiguen dichos cambios?



De izquierda a derecha: Jan, Kim, Kevin y Keith del CEE Team

KDS: Antes de responder a esta pregunta, es importante poner de relieve lo que el equipo de apoyo de la comunidad ha estado haciendo en el 2014. Hemos dedicado todo el año a la reconstrucción de muchas de nuestras operaciones y a la creación de un negocio mucho más claro y optimizado. La razón de esto es que en los últimos 10 años, hemos construido una relación con la comunidad que ha sido un destacado éxito. Sin embargo, debido al increíble crecimiento de la comunidad AFOL, nuestra estructura no es capaz de crecer al mismo ritmo. Por lo tanto todo en lo que nos hemos centrado en este año ha sido el mejorar y reconstruir nuestro negocio, que tenga un crecimiento sostenible y escalable que pueda satisfacer las necesidades de la comunidad AFOL del mañana.

El programa de Embajadores se está transformando en la Red de Embajadores LEGO (LAN), y sí, es un cambio fundamental para el equipo de apoyo a la Comunidad y causará efecto dominó a lo ancho de todo nuestro negocio. La LAN va a ser nuestra área de enfoque para todas las comunicaciones con la comunidad AFOL. Lo que quiero decir es que actualmente tenemos correo o contacto con 2,3, incluso 4 personas dentro de un mismo LUG. Con más de 250 LUG y creciendo rápidamente, estos múltiples puntos de contacto son insostenibles. Así que con la LAN cada embajador de un LUG será el único punto de contacto para este LUG para todo. Existe la oportunidad de que el Embajador LUG delegue alguna responsabilidad (por ejemplo el LUGBULK) a otro miembro del LUG. No queremos crear demasiada carga para una sola persona.

Nos comenta Keith casos de contactos de LUGS para el tema del LUGBULK que de pronto han dejado de responder a las comunicaciones. No quieren que esto suceda, así que se permitirá delegar algunas actividades en otros miembros del LUG pero el Embajador siempre deberá ir en copia de todos los correos, para poder retomar la responsabilidad en esa actividad si fuera necesario.

El siguiente punto, muy esencial y más emocionante, para la LAN es la importancia que nosotros (The LEGO® Group) vamos a poner en ella. Vamos a migrar a una nueva plataforma de foros y dentro de esta plataforma habrá grupos de trabajo. Los Grupos de trabajo serán un espacio para los Embajadores de los LUGS donde centrar sus conversaciones y crear un mensaje cohesionado y potente para que TLG lo considere. Por ejemplo, si 50 embajadores LUG traen 50 ideas diferentes para TLG, no somos capaces de distinguir cuál es el tema o idea a revisar más importante. Pero si 50 embajadores LUG traen un solo y poderoso mensaje, entonces será claramente valioso para que TLG lo estudie. También nos imaginamos que en algunos casos las ideas procedentes de los Embajadores estarán tan bien desarrolladas que invitaremos a algunos de los embajadores a alguna central de TLG para reunirnos con el líder y hablar de su idea en persona.

Otro punto esencial es que la LAN será la única manera en que un LUG podrá recibir apoyo de TLG en el futuro. Un LUG debe registrarse con nosotros (a partir del 1 de septiembre) y se requerirá que tenga un Embajador del LUG.

Otro cambio que es importante mencionar es el cambio de nombre. El título de "Embajador LEGO" ya no existe. El nuevo título es "Embajador LUG". El cambio enfatiza que un embajador de ninguna manera representa TLG sino que representa muy específicamente a su LUG.

HBM: Uno de los principales problemas, desde el punto de vista del embajador, es la poca actividad que existe dentro del foro de embajadores por ambas partes, LEGO y los embajadores. ¿Hay nuevos proyectos previstos para activar la participación?

KDS: El equipo de apoyo de la comunidad tomó la decisión de que si seguimos adelante con la LAN hay que poner un esfuerzo pleno y a largo plazo en el programa. Esto significa que el apoyo a la comunidad está ajustando nuestros hábitos de trabajo para pasar menos tiempo hablando con todos los diferentes puntos de contacto en el ecosistema y centrarnos principalmente en los embajadores y temas dentro de la LAN.

También para el Embajador LUG, cada embajador tendrá que ser activo. En el futuro sólo distribuiremos nuestras comunicaciones (es decir LUGBULK, soporte para eventos, y otros documentos) a través de la LAN. El LUG necesitará que su Embajador distribuya esta, de lo contrario el LUG perderá oportunidades con TLG. También será el embajador la persona responsable de la presentación de la solicitud de apoyo a un evento y otra documentación para el equipo de apoyo de la comunidad, no vamos a aceptarla de otras personas. Así que en resumen el embajador LUG desempeñará un papel esencial en la gestión de la relación del LUG con TLG.

HBM: Otro de los problemas es la sensación de que a veces las preguntas que se realizan en el foro permanecen demasiado tiempo sin una respuesta oficial por parte de LEGO. ¿Hay algún cambio orientado a mejorar este punto?

KDS: No vamos a responder a todas las preguntas en el foro, sobre todo las que han sido respondidas con anterioridad. Un ejemplo son las diferencias de precios de los productos, o temas específicos de calidad, éstas han sido ya contestadas y no vamos a gastar tiempo en volver a escribir la respuesta. En lugar de ello como la Red de Embajadores LEGO implica, otro embajador puede levantarse y responder preguntas. Existe la expectativa de que los embajadores utilicen esta red para obtener respuestas y compartir ideas con otros embajadores sin la necesidad explícita de la presencia de TLG. También estamos buscando tener un FAQ integrado en el foro que contendrá las preguntas más frecuentes.

Keith nos comenta que está muy ilusionado con el cambio de plataforma, ya que espera que, en futuras evoluciones, muchas de las gestiones entre el CEE Team y los LUGS que ahora se hacen por email, se puedan realizar a través de esta plataforma, lo que

simplificará estos procesos.

HBM: ¿Cómo crees que se valora el programa de embajadores dentro de la compañía?

KDS: El actual Programa de Embajadores tiene mucha importancia en la empresa, es por eso que teníamos que hacer un reinicio completo y crear algo que tuviera valor tanto para la comunidad AFOL como para TLG.

HBM: ¿Cuál ha sido la reacción dentro de la propia compañía a esta remodelación del programa?

KDS: ¡Curiosidad y emoción! TLG quiere seguir teniendo una fuerte relación con la comunidad AFOL, y con la LAN podemos reforzar significativamente esta relación y crear valor promoviendo el diálogo tanto dentro de la empresa como fuera en la comunidad

HBM: ¿Cómo han reaccionado los actuales embajadores?

KDS: Ha habido un montón de preguntas en cuanto a la diferencia entre LUG físico y en línea, o qué programas de apoyo están garantizados como LUG registrado. De algunas de estas preguntas vamos a trabajar en la creación de un FAQ adicional y otros documentos que puedan ayudar a clarificarlo.

HBM: Uno de las principales novedades de este nuevo programa es que el embajador será la única persona de contacto entre el LUG que represente y el CEE Team. ¿Cuál ha sido la razón principal para esta decisión?

KDS: ¡Simplicidad y escalabilidad! El equipo de la comunidad no crece al mismo ritmo que el número de LUGs. Esto significa que tenemos que encontrar nuevos procesos para poder hablar con todos los LUGs y proporcionarles un servicio de alta calidad.

HBM: Esta novedad implica que todo LUG que quiera optar a recibir apoyo para sus actividades por parte de LEGO debe tener embajador. ¿Cuáles son los principales programas de apoyo a los LUGs disponibles en esta nueva etapa?

KDS: Tendremos alguna documentación adicional que saldrá en agosto sobre este tema, pero los principales programas de apoyo son... LUGBULK, apoyo a LUGs, apoyo a eventos, LCBP.

HBM: Una vez publicadas las normas del nuevo programa de embajadores, ¿habéis podido realizar todos los cambios que teníais pensado cuando empezasteis a trabajar en su remodelación?

KDS: ¡Casi! Estoy muy contento de que hayamos sido capaces de encontrar lo que considero un gran compromiso. Desde el inicio del proyecto de re-diseñar la LAN, nosotros (apoyo de la comunidad) teníamos una serie de cuestiones a resolver, y los embajadores que participaron en el desarrollo tenían cuestiones también, a través de una serie de revisiones, conferencias telefónicas y discusiones pudimos construir un marco sólido.

HBM: ¿Hacia dónde creéis que debería evolucionar este programa en un futuro?

KDS: Mi objetivo con la LAN es que sea uno de los programas principales y esenciales a donde recurra TLG en busca de la opinión de los AFOLs. Queremos que los embajadores trabajen juntos para ayudar mejor a los demás y también para ayudarnos a comprender el pulso del ecosistema AFOL. Se requerirá disciplina y compromiso por parte del equipo de la comunidad, así como por parte de los nuevos embajadores, pero creo firmemente que hay un futuro muy brillante lleno de información inestimable, compartir las buenas prácticas, ¡y un montón de diversión!

#