

C91

15. C91 Gérer la dernière étape de la course

Dr. Mohan travaillait sur un autre livre pour les gestionnaires de travail, qui étaient dispersés dans tout le pays, dont beaucoup n'ont pas eu la possibilité de suivre une formation formelle en gestion et n'ont peut-être aucune appréciation du sujet de la gestion stratégique qui était utile pour tous les gestionnaires et un cours obligatoire dans tous les programmes de gestion reconnus en Inde.

Problème de livraison du livre à l'utilisateur

Après avoir terminé le livre, il l'a téléchargé sur le site Web de l'imprimante pour la distribution en ligne. Le livre électronique a également été téléchargé. Il a ensuite commandé le livre à son adresse de Bangalore. Cependant, le livre n'a pas été imprimé dans les 3 à 5 jours, mais a pris 8 jours, par conséquent, il n'est pas arrivé dans les délais prévus. Au moment où il a atteint l'adresse après 12 jours de commande, la Dr. Mohan avait quitté Bangalore pour Lucknow.

Il avait prévu de lancer le livre à Lucknow le 8 octobre. En prévision, il a donc commandé une autre copie pour l'impression et la livraison à l'adresse de Lucknow. Cette fois, le livre a été imprimé dans les délais impartis et expédié le 5 octobre par le coursier FedEx. Le livre aurait été livré le dimanche 7 octobre à 17 heures chez le bibliothécaire de l'IMP. Cependant, lors de l'enquête, le bibliothécaire a été surpris en disant qu'aucun livre n'a été reçu. Personne chez FedEx ou les imprimantes n'a pu aider et expliquer où le livre était allé. Une copie de la livraison a montré qu'elle a été reçue par le bibliothécaire qui a refusé qu'il s'agissait de sa signature. Pour la livraison à la bibliothèque, il fallait passer deux contrôles de sécurité, l'un à la porte principale et l'autre à la porte de sécurité de la bibliothèque. Aucune trace de quelqu'un de FedEx ayant franchi les deux portes de sécurité n'a été trouvée. Le lancement a donc été reporté. L'expérience était trop choquante pour la Dr. Mohan. Si un livre commandé par lui pour sa propre bibliothèque d'institut n'atteint pas sa destination, quel pourrait être le sort d'autres personnes qui commandent des livres. Il a commencé à perdre confiance dans la livraison prépayée en ligne de ses livres par l'intermédiaire d'une imprimante qui ne pouvait être contactée que par e-mail (aucun contact personnel ou contact téléphonique/mobile n'a été entretenu).

Environ trois semaines, les imprimeurs ont informé qu'ils enverraient une nouvelle copie. Dr. Mohan a demandé qu'il soit envoyé par la poste rapide. Le livre a été expédié le 24 et est arrivé à Lucknow le 27, mais n'a pu être livré que le 11.11.18 car le système au bureau de poste était en panne pendant 5 jours. Dr. Mohan a eu un cours le 2.11.18. avec des doctorants dans lequel il voulait expliquer comment publier un livre. En apprenant au bureau de poste que le livre avait été livré à la bibliothèque, il s'est précipité à la bibliothèque pour louer un taxi car il ne pouvait pas conduire en raison d'une mauvaise santé. Cependant, le bibliothécaire adjoint a refusé de lui donner le livre que le Dr. Mohan avait acheté et envoyé pour la bibliothèque, car le

livre devait d'abord recevoir un numéro d'adhésion, ce qui nécessitait l'approbation de Dean (Recherche), ce qui prendrait tous 4 à 5 jours. Le plaidoyer du cours du lendemain n'a pas coupé la glace avec l'assistant bibliothécaire catégorique. Le bibliothécaire n'était pas disponible et personne ne pouvait répondre quand et où il pouvait être contacté. Le directeur que le Dr. Mohan pouvait parler, il était aux soins intensifs. Malheureusement, il est décédé ce soir-là et le cours du lendemain n'a pas pu avoir lieu.

Dr. Mohan travaillait sur un autre livre pour les gestionnaires de travail, qui étaient dispersés dans tout le pays, dont beaucoup n'ont pas eu la possibilité de suivre une formation formelle en gestion et n'ont peut-être aucune appréciation du sujet de la gestion stratégique qui était utile pour tous les gestionnaires et un cours obligatoire dans tous les programmes de gestion reconnus en Inde.

Problème de livraison du livre à l'utilisateur

Après avoir terminé le livre, il l'a téléchargé sur le site Web de l'imprimante pour la distribution en ligne. Le livre électronique a également été téléchargé. Il a ensuite commandé le livre à son adresse de Bangalore. Cependant, le livre n'a pas été imprimé dans les 3 à 5 jours, mais a pris 8 jours, par conséquent, il n'est pas arrié dans les délais prévus. Au moment où il a atteint l'adresse après 12 jours de commande, la Dr. Mohan avait quitté Bangalore pour Lucknow.

Il avait prévu de lancer le livre à Lucknow le 8 octobre. En prévision, il a donc commandé une autre copie pour l'impression et la livraison à l'adresse de Lucknow. Cette fois, le livre a été imprimé dans les délais impartis et expédié le 5 octobre par le coursier FedEx. Le livre aurait été livré le dimanche 7 octobre à 17 heures chez le bibliothécaire de l'IMP. Cependant, lors de l'enquête, le bibliothécaire a été surpris en disant qu'aucun livre n'a été reçu. Personne chez FedEx ou les imprimantes n'a pu aider et expliquer où le livre était allé. Une copie de la livraison a montré qu'elle a été reçue par le bibliothécaire qui a refusé qu'il s'agissait de sa signature. Pour la livraison à la bibliothèque, il fallait passer deux contrôles de sécurité, l'un à la porte principale et l'autre à la porte de sécurité de la bibliothèque. Aucune trace de quelqu'un de FedEx ayant franchi les deux portes de sécurité n'a été trouvée. Le lancement a donc été reporté. L'expérience était trop choquante pour la Dr. Mohan. Si un livre commandé par lui pour sa propre bibliothèque d'institut n'atteint pas sa destination, quel pourrait être le sort d'autres personnes qui commandent des livres. Il a commencé à perdre confiance dans la livraison prépayée en ligne de ses livres par l'intermédiaire d'une imprimante qui ne pouvait être contactée que par e-mail (aucun contact personnel ou contact téléphonique/mobile n'a été entretenu).

Environ trois semaines, les imprimeurs ont informé qu'ils enverraient une nouvelle copie. Dr. Mohan a demandé qu'il soit envoyé par la poste rapide. Le livre a été expédié le 24 et est arrivé à Lucknow le 27, mais n'a pu être livré que le 11.11.18 car le système au bureau de poste était en panne pendant 5 jours. Dr. 1 Mohan a eu un cours le 2.11.18. avec des doctorants dans lequel il voulait expliquer comment publier un livre. En apprenant au bureau de poste que le livre avait été livré à la bibliothèque, il s'est précipité à la bibliothèque pour louer un taxi car il ne

pouvait pas conduire en raison d'une mauvaise santé. Cependant, le bibliothécaire adjoint a refusé de lui donner le livre que le Dr. Mohan avait acheté et envoyé pour la bibliothèque, car le livre devait d'abord recevoir un numéro d'adhésion, ce qui nécessitait l'approbation de Dean (Recherche), ce qui prendrait tous 4 à 5 jours. Le plaidoyer du cours du lendemain n'a pas coupé la glace avec l'assistant bibliothécaire catégorique. Le bibliothécaire n'était pas disponible et personne ne pouvait répondre quand et où il pouvait être contacté. Le directeur que le Dr. Mohan pouvait parler, il était aux soins intensifs. Malheureusement, il est décédé ce soir-là et le cours du lendemain n'a pas pu avoir lieu.

Entre-temps, le chef du département de l'Université Veer Narmad, Surat, a exprimé le désir d'acheter des livres nécessitant une facture. Dr. Mohan a commandé deux livres pour eux et les a envoyés en copie gratuite. Les livres ont été imprimés et envoyés par FedEx. Cette fois encore, le livre n'est pas paru. Le suivi en ligne a montré que le livreur est arrivé à 18h00 samedi pour la livraison et a retourné le livre avec la remarque que le bureau était fermé.

Dr. Mohan est maintenant devenu nerveux. Si un coursier réputé dans le monde entier ne livre pas les livres à des institutions de premier plan dans les grandes villes comme Lucknow et Surat, la vente en ligne de ses livres prend fin. Si les livres ne peuvent pas atteindre l'utilisateur à temps, quel est l'intérêt d'écrire les livres eux-mêmes. « Une autre méthode doit être trouvée », a-t-il estimé, « sinon son rêve de littérature basée sur l'expérience indienne qui peut instiller la confiance que les questions d'éducation SM restera un rêve ». Il était tout aussi préoccupé par des implications plus larges dans la société indienne, lorsque la clause de compensation de Rafael Deal était débattue dans le pays et que le parti au pouvoir au centre perdait du terrain lors des élections d'État.

Développer l'idée de le faire soi-même

Après quelques jours de nuits blanches, un jour, il a eu l'idée que si l'on pouvait imprimer et lier le livre lui-même, il lui sera facile de le faire avec certitude. Il a donc essayé d'imprimer le fichier qu'il avait téléchargé pour les imprimantes, sur la photocopieuse de son agent de voyage avec l'aide de l'agent de voyage et de son assistant. Mais hélas. C'était sur une impression pleine page au format A4, mais avec une taille de police plus grande, que même un ancien cadre pouvait lire. Il a fait une autre tentative.

Il s'est demandé comment les imprimeurs sont capables d'imprimer la page comme dans le livre. Quelques jours d'agonie se sont écoulés. Avec plusieurs essais, il a noté que la photocopieuse avait également un paramètre de "rétrécir les pages surdimensionnées". Il a sélectionné du papier de format A4 dans la mise en page et a sélectionné le paramètre ci-dessus. Cette fois, l'impression était de la même taille que dans le livre, mais au centre de la page, ce qui pourrait être réduit en coupant la page sur les quatre côtés. Mais le problème est venu sous la forme de la façon de le couper. Il a acheté un couteau en papier. Cela a fonctionné, mais la finesse de la découpe à la machine n'a pas pu être atteinte. Il a essayé de localiser des classeurs de livres, mais ils étaient situés loin de chez lui et il ne pouvait pas

conduire en raison d'une maladie et conduire jusqu'aux classeurs de livres coûtait des frais de taxi ainsi que des frais de réduction.

La fabrication de couvertures s'est également avérée être une tâche herculéenne. Après plusieurs jours d'efforts, il a pu trouver un paramètre standard. Bien qu'il ait été imprimé sur sa machine d'agent de voyage, la netteté de l'impression couleur au format A3 n'a pas été atteinte. Chaque fois qu'il devait se rendre à des imprimantes établies qui n'étaient pas à proximité. Mais il a trouvé dans chaque localité de la ville qu'il y avait une imprimante disponible qui pouvait imprimer sur du papier glacé de taille A3. Il s'est senti soulagé. Si l'utilisateur obtient la copie électronique du livre sur Internet, la téléchargement et l'imprime avec les paramètres prescrits à n'importe quel point de service de photocopie en bord de route et est en mesure de la lier, il peut fabriquer le livre lui-même. Des options de reliure spirale étaient toujours là, qui pouvaient être utilisées pour distribuer le livre aux participants aux programmes réguliers de MBA et aux programmes de développement de la gestion. Il a également permis à l'utilisateur d'ajouter du matériel supplémentaire si nécessaire (si le matériel est avec le même paramètre de mise en page).

Le problème de la liaison du couvercle souple pourrait être surmonté par l'utilisation d'une agrafeuse robuste qui est disponible dans de nombreux magasins de xeroxing. Une fois que le livre imprimé est agrafé sur le côté gauche du bord long, à environ 3,5 cm du bord, puis une tranche de 2,7 cm est coupée sur le bord, la couverture imprimée colorée au format A3 pourrait être collée dessus, puis le livre entier pourrait être coupé de trois autres côtés (3 cm des bords), il donnait la forme d'un livre formel, disponible à l'achat en ligne. Il nécessitait cependant un couteau à découper en papier de bonne qualité (sinon le bord pourrait être un peu rugueux), bien que cela n'ait pas beaucoup d'importance, compte tenu des autres avantages. S'il y a un magasin de reliure à proximité, ayant une machine de découpe robuste, le livre pourrait être aussi bon que l'imprimante de l'éditeur.

Économie du bricolage

Le coût d'impression de la préparation d'un livre de 274 pages pourrait varier de Rs. 0,60 par page à Rs. 1,00 par page, dos à dos, (c'est-à-dire allant de Rs. 165 à Rs. environ 274 pour l'ensemble du livre). Le coût de l'impression de couverture pourrait aller de Rs. 15 à Rs. 40. Le coût de la coupe pourrait être d'environ 10 roupies si c'est fait à l'extérieur. Dans l'ensemble, le coût de la construction du livre pourrait aller de Rs. 190 à Rs.324. Le livre était au prix de Rs. 300/- livre de poche et pouvait être acheté en ligne, ce qui excluait les frais de livraison (courrier) allant de Rs. 70 à 100. Le coût pour le client pourrait donc aller de Rs. 370 à Rs. 400. L'auteur avait réduit ses redevances à Rs. 7 seulement pour maintenir le prix bas et en chiffres ronds.

Autres avantages : Caractéristiques uniques du livre

1. Incidemment, il s'agissait d'un livre imprimé à la demande (pas à partir de stock). On pourrait donc demander un design de couverture unique adapté à son institut et à son programme de

développement éducatif/gestionnaire. Les coûts de transport de l'inventaire étaient nuls et donc le prix était bas. De plus, l'économie n'a pas émergé de l'achat en gros, mais autonome à un exemplaire du livre.

2. Le livre pourrait être personnalisé en sélectionnant quelques chapitres et en les combinant avec des chapitres et des cas d'autres livres et en faisant ainsi du matériel de programme des livres attrayants mais à faible coût. En effet, les instructeurs pourraient ajouter leur propre travail dans un tel environnement personnalisé.

3. Les frais de livraison sont éliminés, ce qui entraîne des économies substantielles pour les clients individuels.

4. La méthode garantit la certitude en termes de disponibilité et, dans la plupart des cas, elle peut être disponible en une journée.

5. Si l'utilisateur pouvait lire la police à 10 points, le livre peut être imprimé en A4/2, ce qui augmente la facilité de manipulation et réduit encore le coût à près de la moitié des chiffres ci-dessus. Dans ce format, même des pages vierges peuvent être ajoutées si elles sont reliées en spirale, ce qui permet aux participants de prendre des notes en classe et de tout garder dans un seul livre. Il ne sera pas difficile de lire avec une petite taille de police, car on pourrait avoir à la fois une version électronique à 100 roupies grâce aux économies de coûts d'impression.

6. Dans la version à reliure spirale, le matériel peut être ajouté pendant le cours/les programmes au besoin.

7. Il n'est pas nécessaire d'imprimer tout le livre en une seule soite. Des chapitres peuvent être ajoutés au fur et à mesure que le cours progresse.

Après avoir expérimenté la version à faire soi-même, le Dr. Mohan s'est senti soulagé car non seulement le problème de la dernière jambe a été résolu, mais il pouvait même gérer une situation d'urgence causée par les retards et les problèmes de la dernière jambe.

Ce qui a surpris la Dr. Mohan était les nouvelles options qu'il a créées pour l'utilisateur, qui peut être situé dans un coin reculé du pays et qui voulait comprendre le sujet.

Cela lui a également fait réaliser amèrement les problèmes de gestion de la dernière étape dans un vaste pays comme l'Inde, avec des systèmes de valeurs variés et des obstacles systémiques à la livraison. Il a estimé que le travail n'est pas terminé à moins que la dernière étape ne soit gérée, sinon c'est une perte et un investissement bloqué. Il souhaitait que un politicien du pays ait réalisé le problème de la gestion de la dernière étape, à cause duquel de nombreux bons projets échouent ou sont retardés.

Q1. Quel était le problème de la gestion de la dernière étape de l'entreprise ?

Q2. Pourquoi de tels problèmes peuvent-ils survenir ?

Q3. Comment de tels problèmes peuvent-ils être résolus ? Quelles sont les leçons pour les gestionnaires et les décideurs politiques indiens ?

Q4. Quelle est la pertinence de la pensée gandhienne sur la question ?