




“Como a WebEx nos permite treinar um grande número de distribuidores de modo eficaz, aceleramos nosso time-to-market (tempo entre a concepção e a comercialização do produto) de forma que nossos concorrentes não têm como nos alcançar.”

— Mitch Bardwell, Diretor e Subgerente Geral, Sales Training Division, Imaging Systems Group

A Canon U.S.A., Inc. acelera o time-to-market com a WebEx.



LINHA DE NEGÓCIOS
Equipamentos de imagem e sistemas de informação

SERVIÇO WEBEX EM USO
Training Center, Event Center, Support Center e Meeting Center

RESUMO
A Canon U.S.A., Inc. precisava oferecer treinamento facilmente acessível em suas novas soluções de software para seus 8.000 profissionais de vendas nas empresas da Canon de tecnologia de negócios e de distribuidores de produtos para escritório. O WebEx Training Center possibilita à Canon fornecer treinamento prático a milhares de profissionais de vendas do distribuidor nas Américas, otimizando recursos críticos da empresa. Agora, a Canon traz para o mercado as vendas de novos aplicativos de software com mais rapidez, aumentando os fluxos de receita e a margem competitiva.

SOBRE A CANON U.S.A., INC.

- **Sede**
Lake Success, NY
- **Número de funcionários**
11.000
- **MERCADO-ALVO**
Empresas, clientes e distribuidores
- **Cliente WebEx Desde 2004**

Uma subsidiária da Canon, Inc. sediada no Japão, a Canon U.S.A., é líder do mercado em equipamentos de negócios profissionais e de imagens para o cliente e em sistemas de informações. Com sete centros regionais localizados nas Américas, o Imaging Systems Group dá suporte a 8.000 vendedores em uma rede de distribuidores. Classificada entre as 100 maiores marcas dos EUA, a Canon também possui um profundo comprometimento social e responsabilidade ambiental.

A Canon adotou o conjunto completo de soluções WebEx para diversos usos em toda a empresa. Por exemplo, ela usa o WebEx Event Center para lançamento de produtos, o Meeting Center para reuniões de clientes e o Support Center para suporte remoto e demonstração de produtos. Esse fato se concentra na implementação inicial do WebEx Training Center pela Canon e na forma como sua integração transformou intensamente os processos de negócios da empresa.

O Desafio

No início dos anos 2000, a Canon começou a reformular os objetivos do Imaging Systems Group, voltando-se para um mercado mais desenvolvido de copadoras. Esse processo envolvia o desenvolvimento de soluções de fluxo de trabalho e de gerenciamento de documentos que proporcionariam um fluxo adicional de receita, ao mesmo tempo que estimulariam a venda de copadoras. No entanto, comercializar os novos produtos através da rede de distribuidores existente era um desafio. “Nossos distribuidores foram muito bem-sucedidos na venda de nossas copadoras e MFPs digitais, mas eles estavam voltados para o hardware e não possuíam fortes competências com software”, relembra Mitch Bardwell, Diretor e Subgerente Geral da Sales Training Division do Imaging Systems Group da Canon. “Como nossos distribuidores não tinham experiência com venda de software, eles estavam relutantes em abastecer seus showrooms com softwares

para realizar treinamento em vendas. Só havia uma alternativa: enviar os representantes de vendas para o centro de treinamento regional da Canon, o que era muito ineficaz, dispendioso e impraticável através da rede de distribuidores da Canon.”

A Solução

Bardwell investigou soluções de treinamento on-line. Comparando vários produtos, ele descobriu que o WebEx Training Center possuía um recurso exclusivo, chamado de Laboratório prático. “Quando percebi que o Laboratório prático possibilitaria aos distribuidores da Canon acesso remoto aos computadores com software da Canon, tive certeza de que essa era a resposta para o nosso problema de treinamento.” Nesse momento, a Canon tinha computadores instalados em salas de treinamento dedicadas em três centros de treinamento regionais corporativos. “Solicitei imediatamente que todos os computadores fossem enviados para a sede da Canon, para que eu pudesse montar nosso próprio laboratório de treinamento remoto”, declarou Bardwell.

Usando o Laboratório prático do Training Center, Bardwell pôde conectar simultaneamente todos os distribuidores do país aos computadores do laboratório na sede da Canon e fazer treinamentos interativos para software e hardware. Bardwell afirma que “O recurso Laboratório prático do WebEx Training Center nos permite carregar o software apropriado nos nossos computadores de laboratório e depois treinar facilmente os vendedores do distribuidor, permitindo que se conectem às máquinas. Os vendedores podem usar o software como se estivessem nos próprios desktops.”

A Canon também usa o Training Center para fazer demonstrações virtuais dos produtos, o que é fundamental para a venda a clientes finais. Quando uma venda em potencial envolve aplicativos sofisticados, o distribuidor chama um analista de campo da Canon para

obter assistência. “Antigamente, os analistas de campo precisavam viajar para auxiliar em cada venda. Com a WebEx, agora os analistas de campo fazem demonstrações on-line detalhadas que respondem a dúvidas específicas dos clientes finais e dos distribuidores. Nossos analistas fazem as demonstrações virtuais on-line de qualquer lugar, poupando à Canon muito tempo e dinheiro”, afirma Bardwell.

Hoje, foram treinados 20 instrutores em campo da Canon na WebEx. Eles dão treinamentos de uma ou duas horas, aproximadamente, a oito vendedores do distribuidor de cada vez. Bardwell relata que “Agora, usando a WebEx, nós treinamos aproximadamente 40 profissionais de vendas por mês, o que significa que estamos treinando muito mais distribuidores em muito menos tempo, a um custo muito mais baixo”.

As Vantagens

A WebEx transformou o modelo de treinamento da Canon, aumentando a velocidade com que a empresa treina os vendedores do distribuidor, poupando dezenas de milhares de dólares por ano em viagens e custos por perda de oportunidade. “Muitos distribuidores demonstravam resistência ao uso dos produtos de gerenciamento de documentos da Canon. Ter conhecimento de que possuíamos uma solução de treinamento sólida como a WebEx à disposição para treinar um número ilimitado de representantes sem o custo de viagens reduziu a apreensão dos nossos distribuidores em relação à venda dos produtos de software”, afirma Bardwell. “Treinando um grande número de distribuidores com eficácia, aceleramos nosso time-to-market de forma que nossos concorrentes não têm como nos alcançar.”

A Canon adotou a WebEx para implementar uma nova abordagem de treinamento mista, que utiliza diferentes métodos de aprendizado de acordo com o tipo de conteúdo. Essa abordagem acelerou o início dos treinamentos,

“Reduzimos a duração do workshop de aplicativo orientado por instrutor de três dias para um, criando um evento híbrido, muito mais eficaz que o evento pessoal de vários dias original.”

— Mitch Bardwell, Diretor e Subgerente Geral, Sales Training Division, Imaging Systems Group

tornou o aprendizado mais fácil para os trainees e aprimorou a qualidade geral do treinamento. “Reduzimos a duração do workshop de aplicativo orientado por instrutor de três dias para um, criando um evento híbrido, muito mais eficaz que o evento pessoal de vários dias original”, afirma Bardwell. Dois cursos on-line de treinamento individualizado com pesquisas preparam os trainees para o evento presencial orientado por instrutor. A próxima parte do curso, após o workshop orientado por instrutor, objetiva dar a todos os convidados a oportunidade de se aprofundarem em tópicos específicos do workshop de aplicativo via WebEx. “A WebEx nos permite agilizar as tarefas, que é a vantagem competitiva mais importante de qualquer empresa.”

Através de demonstrações virtuais com a WebEx, a Canon aumenta o conhecimento de seus instrutores e otimiza o tempo dos especialistas de campo. Bardwell relembra que “Antigamente, era muito difícil os instrutores em campo participarem de visitas de vendas e demonstrações, tornando limitada a sua exposição às aplicações reais do cliente.” Ele acrescenta: “Agora, toda vez que um analista de campo faz uma demonstração, temos a observação de um instrutor. A instrutor consegue ter uma boa visão das necessidades do cliente e das soluções da Canon, trazendo, assim, a experiência com o cliente para a sala de aula. Não há tanta necessidade de viagens e o instrutor tem um conhecimento aprimorado das aplicações do cliente.” O WebEx ajuda a Canon a evitar os custos com perda de oportunidade criados pelas viagens constantes. “Agora nossos especialistas de campo dedicam seu tempo à execução de tarefas mais importantes do que viajando”, declara Bardwell.

O Futuro

Como resultado da estratégia de treinamento bem-sucedida da WebEx e do conseqüente aumento na adoção de soluções de gerenciamento de documentos, a demanda de treinamento está crescendo com rapidez. Um dos canais de distribuidores da Canon incluiu recentemente os produtos de soluções de gerenciamento de documentos no programa de incentivo do President’s Club para assegurar que os vendedores se concentrarão na nova linha de produtos. “Fomos convocados a treinar 1.200 vendedores em 30 dias, a fim de que os produtos de software da Canon possam ser incluídos nas vendas deste trimestre. A única maneira de fazer isso é com a solução Laboratório prático do WebEx”, afirma Bardwell. Para conciliar o aumento da demanda de treinamento, ele planeja aumentar o número de computadores do Laboratório prático do WebEx Training Center: “Também pretendemos iniciar o treinamento de distribuidores de toda a nação com novas soluções de software assim que elas forem lançadas.”

A Canon U.S.A. tem se impressionado com o comprometimento da WebEx com o atendimento ao cliente, com a tecnologia inovadora e com as soluções de ambiente amigável, e Bardwell pretende utilizar a WebEx para auxiliar na realização de futuros planos de crescimento da empresa. “A WebEx oferece a metodologia de execução de treinamento do futuro. Ele apresenta uma abordagem nova, que permite às empresas atingir economias de escala de forma virtual. WebEx e Canon representam uma combinação vitoriosa”, constata Bardwell.

DESTAQUES

- Não era viável nem econômico para os distribuidores enviar todos os seus vendedores para os centros de treinamento regionais da Canon U.S.A para treinamento em novo software.
- A Canon usava o WebEx Training Center para fornecer treinamento e demonstrações, o que reduzia significativamente os custos de viagem, agilizava o processo de treinamento, otimizava o tempo dos especialistas em campo e aumentava o conhecimento dos distribuidores, vendedores e instrutores.