



“O WebEx Meeting Center transformou nossas análises de projeto conjuntas em sessões altamente produtivas, permitindo que engenheiros e clientes exibam e discutam os projetos em tempo real.”

— Dan Kirkling, Diretor de Suporte de Aplicativos Automotivos e Industriais

Cummins otimiza a produtividade do cliente globalmente com o WebEx.



INDÚSTRIA
Motores a diesel

APLICATIVOS WEBEX
WebEx Enterprise Edition

RESUMO

Para realizar suas reuniões e treinamentos de engenharia globais, a Unidade Cummins Engine Business contava com viagens longas e teleconferências complicadas. Usando o WebEx Enterprise Edition, a Cummins aumentou muito a eficiência de suas reuniões, substituindo aproximadamente 24 treinamentos com contato pessoal por ano e reduzindo os custos com viagens em 80%. O WebEx permitiu que a Cummins transformasse as relações cliente-fornecedor em parcerias de trabalho de colaboração. A Cummins está em processo de implantação do WebEx na empresa.

SOBRE A CUMMINS

- **Sede**
Columbus, IN
- **Número de Funcionários**
33.500 em todo o mundo
- **Linha de Negócios**
Projeto, fabricação e distribuição de motores e sistemas
- **Mercados-alvo**
- Fabricantes de equipamentos automotivos e industriais
- **Cliente WebEx Desde 2004**

Fundada em 1919, a Cummins Inc. é líder de tecnologia no mercado de motores a diesel. Composta de quatro unidades de negócios complementares, a empresa projeta, fabrica, distribui e repara motores e tecnologias relacionadas, incluindo sistemas de combustível, controles e sistemas de geração de energia elétrica. A Cummins, uma empresa Fortune 500 que gera perto de US\$ 10 bilhões de vendas anuais, atende clientes em mais de 160 países através de 5.500 locais de distribuidores independentes e de propriedade da empresa.

O Desafio

Em 2004, a Cummins Engine Business procurou um meio mais eficaz de fazer reuniões na sua unidade de negócios global e distribuída. Os engenheiros de aplicação e seus clientes estavam localizados em sete países, e as reuniões exigiam viagens longas ou teleconferências complicadas. “Enviávamos por e-mail apresentações de nossas reuniões globais de engenharia antes de cada chamada de conferência, mas elas eram difíceis de seguir, especialmente quando os participantes falavam idiomas distintos”, explica Dan Kirkling, Diretor de Suporte a Aplicações Automotivas e Industriais da Cummins Engine Business. As análises de projeto conjuntas com os clientes através de chamadas de conferência também eram ineficazes. “Precisávamos de uma solução de reunião on-line que pudessemos usar fora do firewall da Cummins em vários aplicativos, incluindo treinamentos internos, reuniões com clientes e compartilhamento de arquivos com nossos OEMs”, declara Kirkling.

A Solução

Kirkling fez uma consulta ao departamento de TI da Cummins sobre as necessidades da Customer Engineering Division. Quando o WebEx foi recomendada, ele decidiu adotar o WebEx Training Center para fornecer treinamento remoto para seus engenheiros. A Customer Engineering Division agora usa o Training Center para ensinar aos engenheiros vários sistemas, incluindo os que fazem interface com fabricação de veículos e são usados para instalar motores. A Cummins lista esses treinamentos em seu site, que é integrado com o WebEx e permite aos participantes se inscrever facilmente nas sessões. Além disso, Kirkling e sua equipe gravam os treinamentos e publicam as sessões gravadas em um portal WebEx personalizado para exibição sob demanda. “As sessões gravadas do Training Center são excelentes, pois elas dão aos engenheiros que perderam o treinamento a oportunidade de analisar e aprender o material conforme sua conveniência”, ele afirma.

Para certificação da engenharia e treinamento em conformidade, a Customer Engineering Division usa o Módulo sob demanda do Training Center. Ele explica: “Usamos o Módulo sob demanda para editar sessões de treinamento em tempo real em apresentações mais curtas, aprimoradas. O Módulo sob demanda nos dá a capacidade de remover uma conversa extra que ocorra durante as sessões em tempo real e de inserir outras informações úteis, como perguntas frequentes”. Os engenheiros acessam então essas apresentações conforme necessário para se preparar para várias certificações.

“O WebEx Training Center permitiu que nossa divisão substituísse aproximadamente 24 reuniões de contato pessoal, conduzidas por todo o mundo a cada ano, com sessões on-line. Como resultado, constatamos uma redução de 80% nos custos com viagens”

— Dan Kirkling, Diretor de Suporte a Aplicativos Automotivos e Industriais

Com a adoção adicional do WebEx Meeting Center, a Cummins garantiu que suas reuniões de engenharia de aplicação e reuniões com clientes sejam o mais eficazes possível. “Agora, todos os participantes de reunião podem ver exatamente o que está ocorrendo”, afirma Kirkling. Usando o Meeting Center, a equipe de Kirkling pode garantir que os participantes sejam ativos dentro das reuniões e controlem seus computadores para obter de volta a atenção deles quando necessário. “O Meeting Center transformou nossas análises de projeto conjuntas em sessões altamente produtivas, permitindo aos engenheiros e clientes exibir e discutir os projetos em tempo real.”

A equipe de Kirkling também começou recentemente a usar o WebEx Workspace para trabalhar melhor em conjunto com seus OEMs. “No Workspace, podemos publicar com segurança futuros projetos de produtos, alterações em produtos existentes e modificações específicas que os OEMs solicitam para agilizar e aprimorar o processo de trabalho de colaboração”, afirma Kirkling.

Foi fácil integrar a solução WebEx na Customer Engineering Division. De acordo com Kirkling, “Hoje, há 30 pessoas usando o WebEx na divisão, e elas foram treinadas sozinhas, lendo os Guias de Início Rápido WebEx”. Agora a divisão organiza até 96 reuniões WebEx por mês, com aproximadamente cinco convidados participando de cada sessão.

As Vantagens

O WebEx possibilitou à Cummins Engine Business criar pontes para lacunas de comunicação globais e otimizar a produtividade, fortalecendo

a transmissão de informações entre os continentes. “Agora podemos fazer apresentações para nossos clientes internos e externos, de onde estivermos para onde quer eles estejam”, declara Kirkling. “O WebEx otimizou o tempo e a despesa dos nossos clientes, e podemos fornecer soluções a eles com mais rapidez do que antes.”

Para a Customer Engineering Division, o WebEx se tornou ferramenta essencial ao aumento da eficiência nos negócios. “O WebEx Training Center permitiu que nossa divisão substituísse aproximadamente 24 reuniões de contato pessoal, conduzidas por todo o mundo a cada ano, por sessões on-line. Como resultado, constatamos uma redução de 80% nos custos com viagens”, declara Kirkling.

O WebEx também desempenhou um papel significativo auxiliando a Cummins na redefinição da relação tradicional cliente-fornecedor. Kirkling diz: “Adotando a tecnologia inovadora do WebEx, desenvolvemos verdadeiras parcerias de colaboração com os nossos clientes. O WebEx facilitou o trabalho em conjunto, e agora nós oferecemos suporte aos nossos clientes com mais eficácia.”

Kirkling avalia que o WebEx foi projetado para uso mundial. Como o WebEx mantém servidores de porte pelos vários continentes, ele proporciona sistematicamente disponibilidade e velocidade ideais. “O aplicativo tem se mostrado muito confiável, e a rede nunca falhou. Além disso, nunca há atraso nas informações que os participantes das nossas reuniões vêem, independentemente de onde estejam localizados”, ele afirma.

O Futuro

Como resultado dos impressionantes ganhos de produtividade que a Customer Engineering Division alcançou com o WebEx, Kirkling está expandindo seu uso de soluções WebEx. Para melhor atender os clientes internos da divisão, recentemente ele começou a implementar o WebEx Support Center. Atualmente, a divisão fornece atualizações de software de engenharia em CDs. “Muitos de nossos clientes internos não entendem de computador. O Support Center facilitará para nós o upload de aplicativos diretamente nos computadores dos nosso clientes, reduzindo o número de chamadas ao suporte relativas a essa atividade”, ele explica. O Support Center também permitirá que a equipe de Kirkling solucione problemas e faça reparos remotamente.

Há rumores sobre os resultados do WebEx na Customer Engineering Division que se espalharam pela organização Cummins. Kirkling comenta: “Como freqüentemente usamos o WebEx com nossos clientes internos na Cummins, muitos funcionários usufruíram as vantagens da solução em primeira mão e agora desejam implementar o WebEx em seus próprios departamentos.” Kirkling já forçou a migração do WebEx para sete departamentos da Cummins, e a adoção continua crescendo.

Kirkling percebeu que o WebEx ajuda Cummins a obter a eficiência de que as organizações bem-sucedidas de hoje em dia precisam. Ele resume: “A Cummins é uma organização improdutiva que precisa se tornar muito eficiente. E acreditamos na aplicação inovadora de tecnologia para criar uma organização mais eficiente. O WebEx nos permitiu atingir essas metas.”

DESTAQUES

- O WebEx Meeting Center aprimorou o fornecimento de informações através dos continentes, tornando as reuniões mais eficientes e otimizando a produtividade do funcionário e do cliente.
- O WebEx Training Center substituiu aproximadamente 24 reuniões de contato pessoal e reduziu os custos com viagens em 80%.
- Com o WebEx, a Cummins Engine Business redefiniu a relação tradicional cliente-fornecedor, criando parcerias de trabalho de colaboração com clientes.