



GMAC acelera procesos empresariales y ahorra más de 12 millones de euros al año utilizando WebEx.

Prácticamente todos los empleados de GMACCM confían en WebEx para recibir su formación rápidamente, comunicarse con otros miembros del equipo al instante y realizar su trabajo de un modo más eficaz. Los resultados han sido muy cuantiosos. La empresa está recortando drásticamente los costes de viajes en la organización. La formación se imparte en línea, en lugar de a través de cursos presenciales. Los representantes de ventas se presentan ante más clientes en menos tiempo. Y la empresa puede ofrecer soporte rápido a usuarios remotos. WebEx es una parte esencial de la cultura de esta organización.



Esta empresa líder de servicios financieros, cliente de WebEx desde el año 2000, utiliza un paquete completo de aplicaciones WebEx.

SECTOR

Propiedad inmobiliaria comercial

APLICACIONES WEBEX

WebEx Enterprise Edition

RESUMEN

Las reuniones WebEx transforman GMAC Commercial Mortgage en un lugar de trabajo de alto rendimiento que se comunica y colabora de un modo más rápido y mejor que nunca.

ACERCA DE GMAC COMMERCIAL MORTGAGE

Línea de Negocio:

Servicios hipotecarios

Sede:

Horsham, PA

Número de empleados:

3.500

Es cliente de WebEx:

desde el año 2000

“Realizamos un análisis de costes y beneficios nada más implantar WebEx que reveló que estábamos ahorrando 3.500 dólares en costes por empleado formado al año... lo que genera un ahorro anual de más de 12 millones de dólares.”

— Sandra Morris, Vicepresidenta, Aprendizaje y promoción de empleados

GMAC Commercial Mortgage Corporation (GMACCM) es una empresa líder de servicios financieros con amplias fuentes de financiación que, junto con una amplia gama de innovadores programas de financiación, satisface las necesidades de prestatarios de deudas de propiedad inmobiliaria comercial y de proveedores de capital. GMACCM es líder del sector en tramitación de solicitudes de préstamo, provisión de servicios, gestión de activos, gestión de inversiones y servicios tecnológicos. Esta empresa especializada en préstamos y servicios y sus filiales tienen más de 3.500 empleados repartidos por más de 100 oficinas de todo el mundo.

El reto

En 1999, GMACCM estaba planeando su primera implantación a nivel global de un nuevo sistema de tarjetas de registro de horario de trabajo PeopleSoft. El equipo de formación de la empresa, dirigido por la Vicepresidenta de Aprendizaje y Promoción de Empleados, Sandra Morris, se preparó para respaldar la implantación complementando su plantilla de formación compuesta por seis personas con otros seis asesores. Este equipo ampliado visitaría las 100 oficinas de GMACCM ubicadas en Norteamérica, Europa y Asia, ofreciendo formación presencial en directo a los empleados locales. Pero las dificultades surgidas a la hora de planificar las visitas a oficinas remotas interrumpieron el programa de formación preestablecido y los formadores normalmente tenían que seguir su viaje antes de haber podido dar la clase. “Gastamos mucho tiempo y dinero en este plan de formación y terminamos teniendo que hacerlo todo de nuevo a través del teléfono y del correo electrónico”, afirma Morris. “Francamente, fue un desastre”.

La Solución

Según Morris: “Me presentaron WebEx en una de nuestras empresas hermanas. Después de hablar con la empresa y comprobar de lo que era capaz, decidí dar el paso”. Morris comenzó a utilizar WebEx en el año 2000 para ofrecer una serie de

sesiones de formación de aplicaciones empresariales comunes. La intención era introducir poco a poco WebEx en la empresa, ir adoptándolo en los distintos departamentos y grupos de trabajo y dejar que migrara a un ritmo cómodo. “En seis meses, nuestros empleados conocieron WebEx y descubrieron lo que podía hacer”, afirma Morris. “Les ofrecimos la opción de recibir cursos de formación a través de clases presenciales o de clases en línea con WebEx. Los primeros usuarios de WebEx pidieron inmediatamente que su contenido de formación se facilitara en línea, puesto que no querían asistir a cursos presenciales”.

Actualmente, el grupo de formación de GMACCM imparte un curso de formación mensual sobre sus doce aplicaciones empresariales comunes, más una serie de presentaciones nuevas a través de WebEx Training Center. “Ahora sólo impartimos cursos presenciales cuando introducimos una actualización que toda la empresa debe conocer”, afirma Morris. “En esos casos, utilizamos un modelo de formación que combina la modalidad presencial y la modalidad en línea y nos permite conseguir la máxima eficacia”.

GMACCM amplió su uso de aplicaciones de reunión en línea de WebEx adoptándolo para que lo utilizaran sus gestores empresariales para reuniones rutinarias. Este uso aumentó radicalmente después del 11S, cuando GM impuso una moratoria sobre todos los viajes de negocios. “Recibimos un aludido de peticiones de personas que solicitaban formación para aprender a utilizar WebEx”, afirma Morris. “Comenzamos enseñando a nuestros equipos de negocio cómo organizar sus propias reuniones WebEx. Ahora, nuestros ejecutivos están utilizándolo para facilitar la colaboración entre sus departamentos y comunicarse y colaborar con todos sus componentes internos y externos”.

Morris cree que WebEx se ha convertido en una parte integral de la cultura de GMACCM y señala que todos los empleados de todos los niveles de

GM realizó un análisis de WebEx y, basándose en nuestra experiencia positiva y en los ahorros materializados y efectivos en 2005, obligó a todos los empleados de la empresa a usar WebEx.

— Sandra Morris, Vicepresidenta, Aprendizaje y promoción de empleados

la organización utilizan aplicaciones empresariales WebEx. Una de los cambios más interesantes que WebEx introdujo en la empresa fue la adopción de un nuevo Currículo para Directivos para ejecutivos senior. Según Morris, “Antes de WebEx, un ejecutivo senior no podía poner un pie en un curso de formación presencial porque se tenía la idea de que los altos ejecutivos no necesitaban ese tipo de formación. WebEx creó un nuevo entorno de formación que atrajo su interés. Después de observar que su asistencia a los cursos en línea aumentaba y saber que nuestra adopción de WebEx iba a tener éxito, desarrollamos nuestro Currículo para Directivos para ofrecerlo a través de WebEx Training Center. Ahora es obligatorio”.

WebEx también está totalmente integrado en el Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS) interno de la empresa, el PeopleSoft Learning Enterprise, y el equipo de Morris planifica todas las sesiones de formación

de WebEX directamente a través del LMS. Esto facilita el envío automático de correos electrónicos con información de inscripción, el seguimiento de la asistencia, la actualización de registros de empleados y la elaboración de informes para mantener a los jefes de departamento al tanto de las actividades de formación de su personal. La integración también permitió una implantación muy exitosa de la Formación de Gestión del Rendimiento de la empresa. Los cursos de formación, de obligada asistencia para todos los jefes, se impartieron durante un período de tres semanas a través de WebEx Training Center, junto con evaluaciones del rendimiento. A los que sacaron bajas calificaciones, se les apoyó con orientación adicional hasta que lograron alcanzar los niveles de rendimiento exigidos. “En el pasado, había grupos enteros que nunca completaban el proceso de evaluación”, afirma Morris. “WebEx nos permitió garantizar los niveles de rendimiento en

toda la empresa y hacer un seguimiento de esas evaluaciones en nuestro LMS. Nunca lo habríamos conseguido sin WebEx”.

Las eficacias que la sinergia GMACCM/ WebEx ha hecho posibles también las están notando en otras divisiones de GM. Morris utilizó WebEx para organizar una reunión del Consejo de Formación de GM, del que es miembro, lo que le valió grandes elogios. “Asistieron sesenta asistentes a la sesión WebEx de 4 horas. Tras la reunión, me llovieron los comentarios positivos que me decían que la sesión WebEx era la mejor sesión a la que nunca habían asistido. En ese momento, GM estaba usando Placeare (actualmente Microsoft Live Meeting) y el servicio siempre constituyó un desafío. Tras mi presentación, GM realizó un análisis de WebEx y, basándose en nuestra experiencia positiva y en los ahorros materializados y efectivos en 2005, obligó a todos los empleados de la empresa a usar WebEx”.

Implantación de WebEx en toda la empresa

DEPARTAMENTO	USO DE LA APLICACIÓN
Promoción de empleados	<ul style="list-style-type: none"> Se encargó de la formación de 1.100 empleados y jefes en relación con un sistema actualizado de tarjetas de registro horario en tres semanas Se encargó de la formación de más de 1.700 empleados en relación con un nuevo Proceso de Evaluación del Rendimiento en cuatro semanas Ofrece anualmente 144 cursos de formación WebEx sobre aplicaciones empresariales estándar, además de cursos de formación destinados a empleados nuevos WebEX es una solución esencial para ofrecer formación a empleados remotos ubicados en Asia y Europa
Tecnología de la información	<ul style="list-style-type: none"> Los expertos en TI utilizan WebEx para ofrecer formación tecnológica internacional al instante Herramienta de asistencia que ayuda a los usuarios a familiarizarse con nuevos procedimientos de aprendizaje y a realizar instalaciones de rutina La formación tecnológica se ha impartido con éxito, ya que los usuarios pueden abrir dos ventanas para ver la navegación de los instructores mientras siguen con la suya propia WebEx suele implantar varias actualizaciones de Windows
Gestión de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Se ha creado una biblioteca didáctica de sesiones WebEx para poder visualizarlas bajo demanda
Provisión de servicios	<ul style="list-style-type: none"> Provisión de servicios habituales relacionados con créditos y productos crediticios para clientes comerciales
Gestión de productos	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones empresariales externas Implantaciones de productos Formación sobre productos Investigación e información sobre el resultado de los productos
Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Sustitución de la reunión semanal personal del equipo diseminado por todo el mundo por la reunión WebEx
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> Los gestores empresariales y varios expertos en distintas materias reciben formación para utilizar WebEx con el fin de ofrecer demostraciones a clientes potenciales en otros estados y reducir así los costes Se ha creado una biblioteca didáctica de sesiones WebEx para poder visualizarlas bajo demanda
Empresa	<ul style="list-style-type: none"> Las unidades de negocio utilizan WebEx para impartir la formación en sus líneas de negocio Reuniones rutinarias internas y externas

“Ofrecimos a [nuestros empleados] la opción de recibir cursos de formación a través de clases presenciales o de clases en línea con WebEx. Los primeros usuarios de WebEx pidieron inmediatamente que su contenido de formación se facilitara en línea, puesto que no querían asistir a cursos presenciales.”

— Sandra Morris, Vicepresidenta, Aprendizaje y promoción de empleados

Los resultados

Los resultados cuantitativos obtenidos desde la instalación de WebEx en GMACCM no tienen precedentes. El equipo de Morris ha ofrecido repetidos cursos de formación para actualizaciones de sistemas importantes para toda la organización y en menos de tres semanas... procesos que antes tardaban varios meses en ejecutarse. “Realizamos un análisis de costes y beneficios en 2001 y éste reveló que estábamos ahorrando 3.500 dólares por empleado formado al año, ahorros que totalizan 12 millones de dólares al año”, afirma Morris. “Si el análisis hubiera incluido al resto de los grupos que estaban utilizando WebEx en ese momento, esta cifra probablemente se habría duplicado”.

Las ventajas cualitativas de WebEx también han sido sustanciales, puesto que prácticamente todos los empleados GMACCM confían en WebEx para ayudarles a recibir formación rápidamente, a comunicarse con miembros del equipo al instante y a realizar su trabajo de un modo más eficaz. Según Morris, “Estamos recortando drásticamente los costes de viajes de la organización. Las unidades de negocio están ofreciendo formación en sus líneas de negocio, nuestros cursos de formación tecnológica pueden impartirse en línea en lugar de en las aulas y nuestros

equipos de ventas llegan a más clientes sin necesidad de perder tiempo volando de un sitio a otro”. GMACCM ha adoptado WebEx incluso para ofrecer su soporte técnico, permitiendo la visualización de escritorios y proporcionando la capacidad de compartir aplicaciones y mostrar nuevos productos a usuarios finales.

“Utilizamos WebEx para informarnos sobre el éxito de los productos”, afirma Morris. “Yo utilizo la función de sondeo no sólo para comprobar la retención, sino para obtener la opinión del usuario final sobre el producto. Quiero saber si les parece valioso, si creen que lo utilizarán y cómo puede ayudarles a trabajar mejor. Esta información se filtra a la organización, permitiendo a las unidades de negocio tomar mejores decisiones sobre las herramientas y aplicaciones que decidimos desplegar”.

WebEx está presente prácticamente en cada rincón de la organización GMACCM y cada grupo individual se centra en las funciones que satisfacen mejor sus necesidades. “Nuestro equipos de ventas están utilizando la función de grabación para crear sus propias bibliotecas de materiales de formación de ventas para conceder acceso bajo demanda”, afirma Morris. “Nuestro grupo de Gestión de Riesgos está haciendo algo similar. Antes, nuestro equipo de abogados se reunía

todas las semanas y volaba literalmente desde todos los rincones del planeta. Ahora utilizan WebEx, ahorran tiempo y dinero y cumplen con su trabajo”.

El futuro

Morris está convencida de que WebEx continuará formando parte integral de la cultura de GMACCM y de su capacidad para hacer negocios. Las futuras aplicaciones incluyen la adición de más contenido a su biblioteca de formación para conceder acceso bajo demanda. “Somos muy pocos empleados”, afirma Morris, “y, francamente, no tenemos tiempo para elaborar todo el contenido para el conjunto de aplicaciones empresariales sobre las que ofrecemos formación. Queremos crear una biblioteca de sesiones WebEx bajo demanda que nos ayudará a satisfacer esta necesidad sin tener que contratar a más empleados”.

Morris añade, “No podríamos haber hecho todo esto sin WebEx. Nuestro colegas de empresas hermanas nos preguntan cómo gestionamos la implantación de formación a la velocidad que WebEx nos permite. Ellos están muy lejos de conseguirlo. Ha simplificado enormemente nuestras vidas y ha hecho que nuestro equipo tenga una apariencia estupenda”.

PUNTOS A DESTACAR

- GMAC Commercial Mortgage se encontró con varios obstáculos a la hora de ofrecer formación por la cantidad y distribución geográfica de sus empleados.
- WebEx Training Center redujo las implantaciones de formación a unas pocas semanas, en lugar de meses, y generó ahorros de 3.500 dólares en costes por empleado formado al año, totalizando un ahorro de más de 12 millones de dólares.
- WebEx migró al uso en toda la empresa después del 11S; ahora la organización completa está acelerando sus comunicaciones y sus procesos empresariales y de colaboración a través de reuniones y formación en línea.

