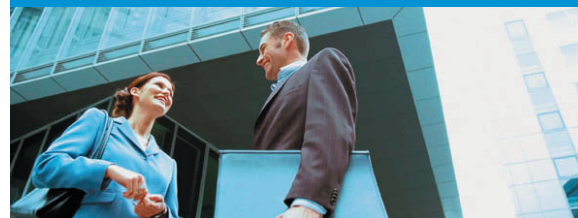




A NEW SHADE OF BLUE CHIP™



“Sólo con dos formadores, Retail Branch tuvo que formar empleados en 68 oficinas nacionales. Con el método antiguo de volar a las oficinas e impartir clases presenciales, habríamos tardado meses. Con WebEx, fuimos capaces de formar a todos en sólo tres semanas. No lo habríamos logrado sin WebEx Training Center.”

— Sandy Kennedy Zachman, Directora de formación corporativa

New Century ahorra tiempo y dinero con WebEx Training Center.



SECTOR

Servicios Financieros

APLICACIONES WEBEX

Training Center

RESUMEN

New Century ha acelerado significativamente la implantación de sistemas clave utilizando WebEx, lanzándolos en tres semanas en lugar de en seis meses. Los formadores de New Century ahora presentan sesiones multimedia e interactivas a miles de usuarios de todo el país, simultáneamente, eliminando viajes y tiempo de inactividad.

ACERCA DE NEW CENTURY FINANCIAL CORPORATION

Línea de Negocio

Empresa especializada en hipotecas

Sede

Irvine, California

Número de empleados

Aproximadamente 3.300

Cliente de WebEx desde 2003

New Century es una empresa líder de banca especializada en hipotecas con cinco divisiones: Banca para particulares, Banca para empresas, Banca comercial, Central para particulares y Anyloan. La empresa se especializa en préstamos “no preferenciales” para clientes de no cumplen las condiciones exigidas por prestamistas preferenciales. New Century está creciendo rápidamente por todo el país y actualmente cuenta con 68 sucursales y 19 centros regionales de procesamiento ubicados en 29 estados.

El desafío

En abril de 2003, la división de banca para particulares de New Century migró sus 68 sucursales a un nuevo sistema de préstamo llamado LoanTrack2. Este sistema necesitaba una implantación rápida en toda la división para formar a cada oficina sobre LoanTrack2 de tres semanas. En el pasado, la empresa había escalonado la implantación de sistemas nuevos como este, ya que los formadores corporativos tenían que viajar por todo el país para formar a todo el personal sobre el nuevo sistema. Este proceso solía exigir hasta seis meses de viajes y tiempo fuera de la oficina. New Century necesitaba una solución para incrementar la productividad de sus esfuerzos de formación inmediatamente y colocara a sus dos formadores de minoristas en 68 lugares distintos en poco tiempo.

La solución

New Century eligió WebEx Training Center para proporcionar formación en directo impartida por instructores a todas las oficinas a través de la red. La solución de aprendizaje electrónico integral de Training Center permitió a los instructores de New Century preparar sus materiales didácticos de LoanTrack 2 y distribuirlos a varias oficinas simultáneamente. Las funciones multimedia de WebEx respaldaron la presentación de

complejas visualizaciones del sistema y de demostraciones de aplicaciones de un modo interactivo muy fácil de usar. Actualmente, los instructores de la empresa imparten formación a empleados de todo el país de un modo más productivo y coherente.

Las ventajas

Con WebEx Training Center, New Century implantó LoanTrack2 respetando su plazo límite de tres semanas. La empresa no sólo consiguió ahorrar costes evitando seis meses de viajes, sino que además, los instructores no tuvieron que pasar largas temporadas lejos de casa y de la oficina, manteniendo su productividad. El tiempo añadido en la oficina también permitió a los instructores presentar un currículo adicional, en lugar de impartir un sólo tipo de clase cada vez. Ahora, la empresa puede impartir más formación en menos tiempo, a un coste sensiblemente menor, en toda la organización.

El futuro

WebEx Training Center también tiene un valor incalculable para New Century, ya que cada año luchan con un gran número de normativas nuevas de obligado cumplimiento. La empresa implantará una iniciativa de formación estratégica para preparar a su personal para los importantes cambios que se introducirán en la Home Mortgage Disclosure Act (HMDA - Ley de Divulgación de Préstamos Hipotecarios), en enero de 2004. Debido a que las graves consecuencias derivadas de la falta de cumplimiento, cada miembro de la plantilla debe conocer al dedillo los cambios y actualizaciones introducidos en esta Ley. En total, New Century planea formar aproximadamente a 2.300 personas para prepararse para los cambios, una iniciativa que ellos creen que no podría realizarse sin las funciones multimedia y la interactividad en tiempo real de WebEx Training Center.