



SECURIAN™

Durante la implantación inicial [de nuestro proyecto Capital Connect valorado en 13 millones de dólares], nos pasamos seis meses viajando para formar a los usuarios del sistema. Hoy, con WebEx, podemos hacer lo mismo en 30 días.

— Michelle J. Brennan, Asesora de promoción profesional, Servicios de asesoría de Securian



Securian Financial Group acelera los procesos empresariales, agiliza la provisión de información y mejora la calidad del aprendizaje con WebEx.



SECTOR

Servicios Financieros

APLICACIONES WEBEX

Presentation Studio, Training Center, Meeting Center

RESUMEN

Securian Financial Group necesitaba una manera más efectiva de impartir cursos de formación a un número creciente de clientes. Mediante la implantación de WebEx en toda la empresa, Securian pudo acelerar las comunicaciones con sus clientes y los procesos empresariales utilizando método de formación combinada. Como resultado de ello, la organización agilizó la provisión de información y mejoró significativamente la calidad general del aprendizaje.

ACERCA DE SECURIAN

Línea de Negocio

Protección financiera para particulares y empresas

Sede

St. Paul, Minesota

Número de empleados

5.000

Cliente de WebEx desde 2003

Securian Financial Group es uno de los principales proveedores de América de protección financiera para particulares y empresas; proporciona protección aseguradora valorada en más de 430 mil millones de dólares y protege activos valorados aproximadamente en 24 mil millones de dólares. La gama completa de productos y servicios que ofrece Securian incluye pólizas aseguradoras, planes de pensiones, servicios de planificación financiera y servicios de inversión. Esta empresa, que lleva funcionando más de 125 años, cuenta con una extensa red de gestores financieros, agencias y empresas diseminadas por todos los Estados Unidos para proporcionar productos de calidad a sus clientes y mantener su excelentes calificaciones.

El desafío

En 2003, Individual Business Technology, una unidad de negocio de Securian que realiza la formación de software de ventas, se enfrentó a un desafío crítico. ¡El número de alumnos se había incrementado en un 60%, mientras que las instalaciones y los equipos necesarios para realizar la formación práctica seguían siendo los mismos. En vez de los típicos grupo de 20 alumnos, serían grupos de 50 personas o más, incluyendo nuevos gestores de activos, agentes e intermediarios de seguros, los que pasaría 3 ó 4 días laborables en la sede de St. Paul. "Tuve una hora y media para para impartir una formación práctica a personas que vendían nuestros productos, pero no tuvimos tiempo suficiente para proporcionarles una interacción personal realmente útil", afirma Michelle J. Brennan, que formó a aquel grupo.

La solución

Brennan en seguida se dió cuenta de que grabar de antemano las sesiones de formación para visualizarlas online haría que los estudiantes llegaran mejor preparados al curso y mejoraría la calidad de las clases presenciales de Securian. Mientras se investigaban diferentes soluciones de presentación web, ella probó el WebEx Presentation Studio y quedó impresionada por la presentación en conjunto y su facilidad de uso. Utilizando Presentation Studio, Brennan comenzó a proporcionar a sus estudiantes

unas presentaciones de formación online pregrabadas, que incluían pruebas incorporadas para ayudar a retener la atención de la audiencia y para determinar las áreas que necesitaban formación adicional. Los estudiantes realizaban las actividades antes de asistir a un curso de formación presencial. "Esto me permitió dedicar más tiempo para atender personalmente las preguntas concretas de los estudiantes. De ser necesario, podía incluso asignarles trabajo de seguimiento a través de Presentation Studio", recuerda Brennan.

Brennan quedó muy satisfecha con las mejoras derivadas de la utilización de Presentation Studio, pero todavía necesitaba una función de aprendizaje electrónico en directo para impartir cursos de formación aún más eficaz e interactiva. Sospechando que otras divisiones de Securian tenían los mismos problemas de formación, compartió sus resultados con el resto de la empresa. Otras divisiones se quedaron impresionadas de lo que WebEx había logrado en el caso de Brennan. En consecuencia, se asociaron con su división para adquirir una licencia conjunta para WebEx Meeting Center, Event Center y Training Center. El uso de Presentation Studio fue intermitente desde entonces en favor de la formación en línea en directo.

"La implantación de WebEx en nuestra empresa fue fantástica. Ellos organizaron eventos de formación en línea especializados para sus aplicaciones", nos dice Brennan. Las soluciones de WebEx fueron adoptadas por más de siete divisiones de Securian, incluyendo la de derecho corporativo, promoción profesional, servicios de pólizas y marketing. Algunas de estas divisiones incluso crearon portales de reunión internos de WebEx, desde los que pudieron colaborar e impartir formación con sus propios programas y con sus propios métodos. Actualmente, aproximadamente 350 usuarios de Securian organizan presentaciones WebEx para sus cliente.

La división de servicios de asesoría de Securian, donde trabaja actualmente Brennan, utiliza WebEx Training Center para proporcionar entre 15 y 20 cursos de formación de marketing y ventas

interactivas para empresas aseguradoras y grupos asesores financieros mensualmente. Utilizan diferentes herramientas de Training Center, como exámenes y encuestas, animación y pizarras para asegurar que las sesiones mantienen la atención de la audiencia. “Cada tres minutos, nos aseguramos de que los estudiantes permanecen centrados en la formación haciéndoles participar, dibujar en la pizarra o escribir respuestas”, explica Brennan. Otras utilidades, como las sesiones de breakout y los laboratorios de prácticas, mejoran aún más la experiencia de aprendizaje electrónico. Y Brennan pone sesiones grabadas a disposición de las personas que no pueden asistir.

Las sesiones instantáneas y los escritorios compartidos en Training Center permiten a los agentes y asesores financieros llamar y recibir respuestas prácticas para preguntas urgentes. “Si un agente ha planificado una reunión con un cliente y se produce un fallo en sus materiales de ventas, podemos responder lanzando una sesión instantánea de Training Center. No sólo resolvemos el problema inmediatamente, sino que transformamos la situación completa en una experiencia de aprendizaje”, dice Brennan.

La división de Brennan también utiliza WebEx Meeting Center para realizar presentaciones tipo podio y reuniones de difusión en las que se anuncian nuevos proyectos o se ofrece información estratégica a socios empresariales, vendedores y agencias de Securian. Brennan señala: “WebEx Meeting Center nos ayuda a mantener a los participantes concentrados en nuestro mensaje cada vez que presentamos una estrategia de inversión para una nueva clase de fondo”.

Securian complementa sus reuniones en directo en toda la empresa con Presentation Studio o con el módulo bajo demanda de Training Center. Las sesiones bajo demanda son particularmente útiles tanto para impartir cursos de formación sobre cumplimiento, como NAIC (National Association of Insurance Commissioners - Asociación Nacional de Comisionados de Seguros) y atención a largo plazo, como para celebrar reuniones corporativas obligatorias. Según Brennan, “WebEx cuenta con las herramientas de edición y grabación que necesitamos para proporcionar presentaciones totalmente acabadas sin las paradas y reinicios normales de las presentaciones en directo. WebEx apoya el cumplimiento diciéndonos quién se ha registrado y asistido a cada curso

“WebEx ayuda a nuestros clientes a visualizar diversos cursos de formación y presentaciones cuando están disponibles. Se acabaron los cursos de formación de tres días fuera de la oficina. La provisión de información en dosis más pequeñas y la comodidad del cliente mejora la retención del material.”

— Michelle J. Brennan, Asesora de promoción profesional, Servicios de asesoría de Securian

de formación específico. También utilizamos las funciones de visualización y realización de pruebas para determinar si un asistente ha estado presente durante toda la presentación y ha cumplido de verdad con su obligación”.

Las ventajas

Con WebEx, Securian mejoró los procesos empresariales de la empresa mediante la implantación de un planteamiento totalmente nuevo en relación con la colaboración y la formación. Como resultado, la organización ha mejorado significativamente la calidad de la información distribuida a sus clientes mientras les proporciona unos métodos de formación más efectivos. Según Brennan, “WebEx nos ayuda a obtener información de forma mucho más rápida que antes. Y, consecuentemente, nos permite proporcionar información de un modo coherente. Nuestros equipos ya no transmiten mensajes diferentes a nuestros clientes.”

El impacto de WebEx puede verse claramente en la implantación del proyecto Client Connect de Securian valorado en 13 millones de dólares, su sistema de gestión de datos de los clientes. “Durante la implantación inicial, nos pasamos seis meses viajando para ofrecer formación a los usuarios del sistema. Actualmente, con WebEx, podemos hacer lo mismo en 30 días”, explica Brennan. Su división es responsable de la formación de 65 agencias generales, incluyendo algunas que gestionan necesidades individuales como pensiones y seguros. “En la implantación del nuevo sistema, hemos logrado reducir nuestro presupuesto de viajes significativamente gracias a WebEx. Nuestro presupuesto y nuestro tiempo se asignan mucho mejor en la actualidad. Las visitas a nuestros clientes siguen siendo importantes, pero ahora podemos proporcionar mucha más información sin tener que viajar todo el tiempo”.

Securian ahora utiliza a WebEx para proporcionar a los clientes una forma de aprendizaje más cómoda y práctica. “WebEx ayuda a nuestros clientes a visualizar diversos cursos

de formación y presentaciones cuando se encuentran disponibles. Se acabaron los cursos de formación de tres días fuera de la oficina. La provisión de información en dosis más pequeñas y la comodidad del cliente mejora la retención del material”, afirma Brennan.

Ahora toda la empresa ha adoptado una mezcla de formación que combina presentaciones en línea con clases presenciales, añadiendo el máximo valor posible a las reuniones personales. “Utilizamos las presentaciones online para conseguir que todos se pongan al mismo nivel antes de entrar en el aula”, dice Brennan.

El futuro

El impacto de WebEx ha hecho que Brennan comience a explorar nuevas aplicaciones y modelos de ingresos. “Queremos comenzar revendiendo nuestra licencia de WebEx a nuestros socios más estrechos. Un socio muy importante, una empresa de planificación financiera con oficinas en todo EE.UU, ya ha mostrado interés”, dice Brennan. Su división también está estudiando el módulo de comercio electrónico de WebEx para facilitar el pago de la formación del cliente.

Otro objetivo es hacer un uso más sofisticado de las eficaces funciones del sistema en toda la empresa. Los planes incluyen la utilización de WebEx Sales Center para nuevos equipos de producto y el aprovechamiento de las funciones de salas de breakout y laboratorios de prácticas de Training Center para que los cursos de formación resulten aún más eficaces. Brennan también le gustaría que aumentase la destreza de los usuarios con las sesiones bajo demanda, utilizando edición y vídeo más avanzados, por ejemplo. “WebEx nos ha permitido iniciar un largo camino en lo que respecta a la eficacia y calidad de nuestra formación. Sabemos que nuestros usuarios están satisfechos con los resultados. De forma que queremos seguir incorporando más aplicaciones de WebEx que nos ayuden a continuar mejorando”.

PUNTOS A DESTACAR

- **Uso de presentaciones bajo demanda fuera del aula (en persona y de forma virtual) forme con anterioridad a los estudiantes y mejore la calidad de sus reuniones personales.**
- **Los fantásticos resultados del uso del módulo personalizado en una división dio lugar a la implantación de WebEx Training Center y Meeting Center en toda la empresa.**
- **WebEx aceleró los procesos empresariales de Securian, agilizando la distribución y mejorando la calidad de la información, además de mejorar la comodidad de los clientes y aportando valor a los encuentros personales.**