



## GMAC acelera seus processos de negócios e economiza mais de US\$ 12 milhões por ano usando o WebEx.

Praticamente todos os funcionários da GMACCM utilizam o WebEx para ajudá-los no treinamento e na comunicação com os componentes da equipe rapidamente, além de na execução de um trabalho mais eficiente. Os resultados são significativos. A empresa está reduzindo custos com viagens em toda a organização. O treinamento ocorre on-line e não no local. O representante de vendas atende mais clientes em menos tempo, e a empresa pode oferecer um rápido suporte técnico aos usuários remotos. O WebEx é uma parte vital da cultura nessa organização.



Cliente WebEx desde 2000, essa importante empresa de serviços financeiros usa um conjunto completo de aplicativos WebEx.



## MERCADO

Setor imobiliário comercial

## APLICATIVOS WEBEX

WebEx Enterprise Edition

## RESUMO

As reuniões com o WebEx transformaram toda a cultura da área da GMAC Commercial Mortgage em um local de trabalho de alto desempenho que se comunica de maneira muito rápida e eficiente.

## SOBRE A GMAC COMMERCIAL MORTGAGE

- **Linha de negócios**  
Serviços de financiamento imobiliário
- **Sede**  
Horsham, PA
- **Número de funcionários**  
3500
- **Cliente WebEx desde 2000**

*“Nós desenvolvemos uma análise custo-benefício assim que implantamos o WebEx, que demonstrou que estávamos economizando US\$ 3.500 em custos por funcionário treinado ao ano. Essas economias somam mais de US\$ 12 milhões por ano.*

— Sandra Morris, Vice-presidente de Treinamento de Desenvolvimento de Funcionários

A GMAC Commercial Mortgage Corporation (GMACCM) é uma importante empresa de serviços financeiros com amplas fontes financeiras que, combinada com uma ampla lista de programas financeiros, atende as necessidades e mutuários de débito imobiliário, bem como fornecedores de capital. A GMACCM é líder de mercado em geração de empréstimos, atendimento, gerenciamento de ativos, gerenciamento de investimentos e serviços de tecnologia. Essa empresa especialista em concessão de empréstimos e suas afiliadas empregam 3.500 funcionários em mais de cem escritórios em todo o mundo.

### O Desafio

Em 1999, a GMACCM planejava sua primeira implantação em toda a empresa de um sistema de Cartão de Acesso da PeopleSoft. A equipe de treinamento da empresa, liderada pela Vice-presidente de Treinamento de Desenvolvimento de Funcionários Sandra Morris, se preparava para dar suporte à implantação fornecendo sua equipe de seis pessoas que seriam treinadas por seis consultores. Essa equipe se revezaria entre as cem localidades globais da GMACCM na América do Norte, Europa e Ásia, oferecendo treinamento dinâmico do local para os funcionários. Entretanto, a dificuldade em agendar horários nos escritórios remotos interrompia a programação estabelecida previamente, e os treinadores, freqüentemente, tinham de partir para o próximo destino antes mesmo de poder chegar a uma sala de aula. “Gastamos muito tempo e dinheiro nesse plano de treinamento e, ao final, tivemos que fazer tudo novamente por telefone e por e-mail”, disse Morris. “Para falar a verdade, foi um desastre”.

### A Solução

Segundo Morris, “Fui apresentada à WebEx por uma empresa do nosso setor. Depois de falar com a empresa e ver o que o WebEx podia fazer, eu estava pronta para seguir em frente”. Morris começou usando o WebEx em 2000, para oferecer uma série de sessões de treinamento em aplicações comuns de negócios. A intenção era introduzir o WebEx lentamente na organização, obter a adoção em alguns departamentos e grupos de trabalho, e permitir uma migração tranquila em toda a empresa. “Levou em torno de seis meses para os nossos funcionários conhecerem o WebEx e sua capacidade”, disse Morris. “Nós oferecemos a eles a opção de passar por treinamentos em sala de aula ou on-line com o WebEx. Os primeiros usuários do WebEx pediram imediatamente que todo o conteúdo de treinamento fosse realizado on-line — não queriam mais treinamentos em sala de aula com presença física”.

O grupo de treinamento do GMACCM agora permite um treinamento por mês sobre suas 20 aplicações de negócios, além de várias novas apresentações, por meio do WebEx Training Center. “O único treinamento que oferecemos em sala de aula com presença física é quando temos uma atualização que precisa da presença de toda a empresa”, disse Morris. “Nesse caso, usamos uma combinação de modelo de treinamento em sala de aula e on-line que permite uma implantação muito eficiente”.

A GMACCM ampliou o uso dos aplicativos WebEx de reunião on-line com a adoção do recurso pelos gerentes de negócios para reuniões de rotina. Esse uso aumentou radicalmente após o 11 de setembro, quando a GM estabeleceu uma moratória em todas as viagens de negócios. “Ficamos surpresos pelo fato de as pessoas solicitarem treinamento sobre o uso do WebEx”, disse Morris. “Começamos treinando nossas equipes de negócios sobre como organizar suas próprias reuniões com o WebEx. Agora, nossos executivos o estão utilizando para facilitar a colaboração entre seus departamentos, e para se comunicar e colaborar com seus componentes internos e externos”.

*“A GM realizou uma análise do WebEx com base em nossa experiência positiva e nas economias que proporcionamos, e, a partir de 2005, a empresa tornou obrigatório o uso do WebEx em toda a organização.*

— Sandra Morris, Vice-presidente de Treinamento de Desenvolvimento de Funcionários

## Implantando o WebEx em toda a empresa

Morris acredita que o WebEx se tornou parte integral da cultura da GMACCM, e afirma que todas as pessoas de todos os níveis da organização usam os aplicativos comerciais WebEx.

Uma das alterações mais interessantes do WebEx levou à adoção de um novo modelo de administração para os executivos de nível sênior. De acordo com Morris, “Antes do WebEx, um executivo sênior não entraria em uma sala de aula para um treinamento, pois havia um conceito de que os executivos de alto nível não precisavam desse tipo de informação. O WebEx criou um novo ambiente de treinamento que despertou seu interesse. Após notarmos um aumento no comparecimento e percebermos que a adoção estava aumentando, nós mudamos nosso modelo de administração, oferecido através do WebEx Training Center. Agora, ele é obrigatório”.

O WebEx também é totalmente integrado com o sistema de apoio da empresa, o LMS (sistema de gerenciamento de aprendizagem), da PeopleSoft Learning Enterprise, e a equipe de Morris agenda todas as sessões de treinamento do WebEx diretamente através do LMS. Isso permite a automatização de e-mails com informações de registro, o controle de participação, a atualização de registros dos funcionários, e mantém os gerentes de departamentos atualizados em relação às atividades de treinamento de suas equipes. A integração também permitiu uma implantação muito bem-sucedida do Treinamento de Gerenciamento de Desempenho da empresa. Esses treinamentos, obrigatórios para todos os gerentes, foram ministrados em um período de três semanas através do WebEx Training Center, juntamente com processos de avaliações de desempenho. Os que tiveram avaliações insatisfatórias tiveram o suporte de instruções adicionais até que alcançassem os níveis exigidos de desempenho. “Antigamente, nós tínhamos grupos inteiros que nunca concluíram o processo de avaliação”, disse Morris. “O WebEx nos proporcionou melhores níveis de desempenho em toda a empresa e nos permitiu acompanhar essas avaliações em nosso LMS. Nunca tínhamos conseguido isso sem o WebEx.”

Departamento	Uso do aplicativo
<b>Desenvolvimento de funcionários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Treinamento de 1100 funcionários e gerentes sobre um Sistema de Cartão de Acesso em um período de três semanas</li> <li>• Treinamento de mais de 1700 funcionários sobre um Processo de Avaliação de Desempenho em um período de quatro semanas</li> <li>• Oferece 144 treinamentos do WebEx sobre aplicativos de negócios por ano, além de treinamento de novos funcionários</li> <li>• O WebEx é uma solução essencial para implantar treinamento para funcionários remotos na Ásia e na Europa</li> </ul>
<b>ITecnologia de Informação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os especialistas nos assuntos de TI usam o WebEx para oferecer treinamento de tecnologia global de maneira dinâmica</li> <li>• Ferramenta de suporte técnico para ajudar os usuários a aprenderem novos procedimentos e executarem instalações de rotina</li> <li>• O treinamento de tecnologia tem sido realizado com sucesso, de modo que os usuários podem abrir duas janelas para ver a navegação dos instrutores a ser seguida</li> <li>• O WebEx é usado para implantar vários upgrades do Windows</li> </ul>
<b>Gerenciamento de riscos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolveu uma biblioteca instrucional de sessões do WebEx para visualização sob demanda</li> </ul>
<b>Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento de rotina de empréstimos de produtos de empréstimo para clientes comerciais</li> </ul>
<b>Gerenciamento de produtos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniões de negócios externas</li> <li>• Implementações de produtos</li> <li>• Treinamento de produtos</li> <li>• Pesquisa e comentários sobre produtos</li> </ul>
<b>Jurídico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Substituiu reuniões semanais com presença física da equipe distribuída globalmente pela reunião com o WebEx</li> </ul>
<b>Vendas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerentes de negócios e especialistas em várias áreas são treinados para usar o WebEx para oferecer demonstrações aos clientes em potencial em outros estados, de modo a reduzir os custos com viagens</li> <li>• Desenvolveu uma biblioteca instrucional de sessões do WebEx para visualização sob demanda</li> </ul>
<b>Empresa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades de negócios usam o Webex para conduzir um treinamento das linhas de negócios</li> <li>• Reuniões de rotina internas e externas</li> </ul>

As eficiências que a sinergia GMACCM/ WebEx trouxe também estão sendo percebidas outras divisões da GM. Morris usou o WebEx para organizar uma reunião com a Equipe de Treinamento da GM, da qual ela faz parte, e essa utilização foi muito elogiada. “Eu tive 60 participantes em uma seção de quatro horas com o WebEx. Após a reunião, fiquei impressionada com os comentários; as pessoas diziam que a sessão com o WebEx foi a

melhor entre as que elas já tinham participado. A GM usava o Placeware (agora Microsoft Live Meeting) naquele momento, e o serviço era sempre um desafio. Após minha apresentação, a GM realizou uma análise do WebEx com base em nossa experiência positiva e nas economias que proporcionamos, e, a partir de 2005, a empresa tornou obrigatório o uso do WebEx em toda a organização”.



*Nós oferecemos [aos nossos funcionários] a opção de passar por treinamentos em sala de aula ou on-line com o WebEx. Os primeiros usuários do WebEx pediram imediatamente que todo o conteúdo de treinamento fosse realizado on-line — não queriam mais treinamentos em sala de aula.*

— Sandra Morris, Vice-presidente de Treinamento de Desenvolvimento de Funcionários

### Os Resultados

Os resultados quantitativos obtidos da instalação da WebEx na GMACCM foram inéditos. A equipe de Morris tem oferecido treinamentos continuamente em toda a empresa para grandes atualizações de sistemas em até três semanas — processos que anteriormente levaram várias semanas para serem executados. “Nós desenvolvemos uma análise de custo-benefício em 2001 que demonstrou que estávamos economizando US\$ 3.500 em custos por funcionário treinado, resultando em mais US\$ 12 milhões ao ano em economia”, disse Morris. Se a análise tivesse incluído todos os outros grupos que estavam usando o WebEx no momento, esse número provavelmente teria dobrado”.

Os benefícios qualitativos do WebEx também foram significativos, com praticamente todos os funcionários da GMACCM utilizando o WebEx para ajudá-los a treinar e se comunicar com os membros de suas equipes rapidamente, e para executar seu trabalho de maneira mais eficiente. Segundo Morris, “ estamos reduzindo custos com viagens em toda a organização. As unidades de negócios estão oferecendo treinamento das linhas de negócios, e nossos treinamentos de tecnologia podem ocorrer on-line, sem necessidade de deslocamento, e nossas equipes de vendas estão atendendo mais clientes, sem perder tempo e dinheiro se deslocando de um lugar para outro”. A

GMACCM ainda adotou o WebEx para oferecer suporte técnico, permitindo visualização em tempo real de desktops remotos, e a capacidade de compartilhar arquivos e ensinar os usuários finais sobre novos produtos.

“Nós usamos o WebEx para comentar o desempenho de nossos produtos”, disse Morris. “Eu uso o recurso de sondagem não somente para verificar a retenção, mas também para obter a opinião do usuário sobre o produto. Eu quero saber se o produto tem valor para eles, se eles se imaginam usando o produto, e como ele pode ajudar a trabalhar melhor. Esses comentários filtram os dados em toda a empresa, e as unidades podem tomar melhores decisões sobre as ferramentas e os aplicativos que decidimos implantar”.

O WebEx migrou praticamente todas as partes da organização GMACCM, com grupos individuais se concentrando nos recursos que melhor atendem suas necessidades. “Nossas equipes de vendas estão usando a função de gravação para formar sua própria biblioteca de materiais de treinamento de vendas, para acesso sob demanda”, disse Morris. “Nosso grupo de Gerenciamento de Risco está fazendo algo parecido. Nós tínhamos uma equipe de advogados que se reuniam toda semana, vindo, literalmente, de todas as partes do mundo. Agora, eles usam o WebEx, poupando tempo e dinheiro, e ainda assim executam seu trabalho”.

### O Futuro

Para Morris, definitivamente, o WebEx continua sendo uma parte integral da cultura da GMACCM e da capacidade de fazer negócios. Entre as aplicações futuras estão a inclusão de mais conteúdo para sua biblioteca de treinamento para acesso sob demanda. “Nós somos uma pequena equipe”, constata Morris, “e, na verdade, não temos tempo de preparar todo o conteúdo para tantas aplicações nos negócios para as quais oferecemos treinamento. Queremos estabelecer uma biblioteca sob demanda de sessões do WebEx que nos ajudarão a atender essa necessidade sem adicionar mais pessoal.”

Morris completa, “De maneira nenhuma nós conseguiríamos realizar todo o nosso trabalho sem o WebEx. Nossos colegas das empresas do nosso setor nos perguntam como conseguimos lidar com treinamentos sobre implantações com a velocidade que o WebEx nos proporciona. Eles realmente ficam admirados. O WebEx simplificou bastante o nosso trabalho e fez nossa equipe ficar bem- vista”.

## DESTAQUES

- A GMAC Commercial Mortgage tinha dificuldades ao implantar treinamento com base no porte e na região de suas equipes globais.
- O WebEx Training Center reduziu as implantações de treinamentos de vários meses para poucas semanas, e gerou economias de US\$ 3.500 em custos por funcionário treinado por ano, com uma economia total de US\$ 12 milhões por ano.
- O WebEx passou a ser usado por toda a empresa desde o 11 de setembro — agora, toda a empresa está acelerando as comunicações, a colaboração e os processos de negócios por meio de reuniões e treinamento on-line.