



A Securian Financial Group acelera processos comerciais e aumenta a velocidade e a qualidade de aprendizagem com o WebEx.

A Securian Financial Group é um dos provedores líderes de segurança financeira para pessoas físicas e jurídicas, fornecendo mais de US\$ 340 bilhões em proteção por seguro e protegendo aproximadamente US\$ 24 bilhões de ativos. A ampla gama de ofertas de produtos e serviços da Securian inclui: políticas de seguros, planos de aposentadoria, planejamento financeiro e serviços de investimentos. Esta empresa de 125 anos de existência trabalha com uma ampla rede de gerentes financeiros, agências e empresas nos Estados Unidos para levar, de forma consistente, produtos de qualidade a seus clientes e manter sua posição de liderança.



Cliente WebEx desde 2003, esta empresa financeira premier utiliza os aplicativos de treinamento WebEx Presentation Studio, Training Center and Meeting Center.

“Durante a implementação inicial, passamos seis meses viajando para testar o sistema. Agora, com o WebEx, podemos fazer o mesmo em 30 dias”

— Michelle J. Brennan, Consultora de Desenvolvimento Profissional da Securian Financial Group, Inc.



SETOR

Serviços financeiros

APLICATIVOS WEBEX

Presentation Studio, Training Center, Meeting Center

RESUMO

A Securian Financial Group precisava de uma maneira mais efetiva de oferecer treinamentos a um número cada vez maior de consultores. Com a implementação do WebEx em toda a empresa, a Securian pôde acelerar a comunicação com seus consultores e os processos comerciais de um modo geral, utilizando métodos de treinamento combinados. Como resultado, a organização agilizou a divulgação de informações e melhorou de forma significativa a qualidade geral da aprendizagem.

SOBRE A SECURIAN FINANCIAL GROUP

- **Sede**
St. Paul, Minnesota
- **Número de funcionários**
3.100
- **Área de atuação**
Serviços financeiros
- **Mercados-alvo**
Indivíduos e empresas
- **Serviço WebEx em uso**
On Demand Module™ (conhecido antigamente como Presentation Studio), Training Center, Meeting Center
- **Cliente WebEx desde 2003**

Fornecendo mais de US\$ 500 bilhões de proteção por seguro e protegendo aproximadamente US\$ 27 bilhões de ativos, a Securian Financial Group tem fornecido segurança financeira a pessoas físicas e jurídicas desde 1880. A ampla gama de ofertas de produtos e serviços da Securian inclui: políticas de seguros, planos de aposentadoria, planejamento financeiro e serviços de investimentos. Para levar, de forma consistente, produtos de qualidade a seus clientes e manter sua posição de liderança, esta empresa de 126 anos de existência trabalha com uma ampla rede de consultores e empresas financeiras em todos os Estados Unidos.

O Desafio

Em 2003, a Individual Business Technology, uma unidade da Securian que fornece treinamento para software a sua rede de consultores, estava enfrentando um grande desafio. O número de alunos vindos de todos os cantos do país havia aumentado em 60%, enquanto as dependências e os equipamentos necessários para treinamento permaneciam no mesmo patamar. Em vez de os regulares 20 novos consultores, escolas de 50 ou mais consultores iam à sede em St. Paul por três ou quatro dias.

“Eu tinha uma hora e meia para ministrar o treinamento às pessoas que vendem nossos produtos, mas o espaço não nos permitia mais fornecer uma interação realmente útil, pessoalmente”, afirma Michelle J. Brennan, Consultora de Desenvolvimento Profissional da Securian.

A Solução

Brennan rapidamente percebeu que usando sessões de treinamento que pudessem ser pré-gravadas e vistas on-line poderia preparar seus alunos de forma mais adequada e melhoraria a qualidade do tempo das aulas presenciais na Securian. Pesquisando várias soluções de apresentação na Web, ela encontrou o módulo WebEx Presentation Studio e ficou impressionada com sua aparência e facilidade de uso. Usando o Presentation Studio, Brennan começou a fornecer a seus alunos apresentações de treinamento on-line pré-gravadas que incluíam testes incorporados para ajudar a prender a atenção do seu público e a determinar áreas que necessitam de treinamento

adicional. Os alunos tinham que concluir as atividades antes de participar do treinamento presencial.

“Isso me permitiu passar um tempo pessoalmente com os alunos, resolvendo perguntas específicas. Quando necessário, eu podia até mesmo passar-lhes tarefas de acompanhamento pelo Presentation Studio quando eles voltavam para casa”, relembra Brennan.

Embora Brennan estivesse feliz com as melhorias resultantes do uso do Presentation Studio, ela ainda queria um recurso de ensino a distância ao vivo para tornar o treinamento ainda mais efetivo e interativo. Imaginando que outras divisões da Securian também estivessem enfrentando desafios semelhantes relacionados a treinamento, ela compartilhou seus resultados com toda a empresa. Outras divisões ficaram impressionadas com os recursos do Presentation Studio e com o que o WebEx permitira a Brennan realizar. Conseqüentemente, elas firmaram uma parceria com sua divisão para adquirir uma licença conjunta para o WebEx Meeting Center, o Event Center e o Training Center. O uso do Presentation Studio foi, então, descontinuado, para dar lugar a esses módulos de treinamento on-line ao vivo.

“A WebEx foi maravilhosa na implementação da nossa empresa. Eles hospedaram eventos de treinamentos on-line especializado sobre o uso de seus aplicativos”, afirma Brennan. Os aplicativos de reunião on-line do WebEx foram adotados por mais de sete divisões da Securian, incluindo jurídico, desenvolvimento profissional, serviços de políticas e marketing. Algumas divisões chegaram a criar a própria interface de usuário do WebEx para seus portais de reunião, onde colaboram e treinam, de acordo com seus cronogramas e à sua maneira. Atualmente, aproximadamente 350 usuários na Securian hospedam apresentações no WebEx para seus parceiros e clientes.

A unidade Securian Advisor Services, onde Brennan trabalha agora, usa o Training Center para oferecer de 15 a 20 programas interativos mensais em vendas e marketing a empresas e grupos de consultores da área financeira. Eles usam uma variedade de ferramentas do Training

Disposição de WebEx pela Empresa

Setor	Uso do Formulário
Tecnologia da Informação	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação dos Formulários • Um sistema de gerenciamento de dados de cliente de 13 milhões • A WebEx costumava implantar várias atualizações de desktop
Serviços de Conselheiro	<ul style="list-style-type: none"> • Mensalmente, oferece entre 15 e 20 treinamentos para vendas interativas e marketing para seguradoras e grupos de conselho financeiro • Treinou 65 agências em 30 dias • Fácil acesso à dezenas de módulos gravados para acesso dos funcionários novos produtos, procedimentos e iniciativas corporativas • Reuniões de equipe e projetos de colaboração
Gerenciamento de Produto	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação dos produtos • Treinamento em produtos • Pesquisa e feedback de produto
Equipe Executiva	<ul style="list-style-type: none"> • Mão-de-obra e reuniões de setor • Reuniões estratégicas com parceiros de negócios, fornecedores e agências • Revisão legal dos documentos
Treinamento para Comprometimento	<ul style="list-style-type: none"> • Treinamento em ética • Gerenciamento de risco • Sarbanes-Oxley
Suporte ao Agente	<ul style="list-style-type: none"> • O uso de suporte para sessão e desktop instantâneo permite que os agentes recebam ajuda de mão-de-obra para questões urgentes • Colaboração com os novos produtos e iniciativas com experts no assunto
Equipe de Vendas	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões de equipe • Procurando alavancar o Centro de Vendas WebEx para incorporar as vendas pela Web em sua organização

Center, como questionários e enquetes, animação e quadros de comunicação, para garantir que as sessões prendam a atenção do público.

“A cada três minutos, temos certeza de que os alunos estão engajados, levantando as mãos, desenhando em um quadro branco ou digitando as respostas”, explica Brennan. Outros recursos, como sessões de breakout e laboratórios práticos, aumentam ainda mais a experiência de ensino a distância. E Brennan disponibiliza sessões gravadas a pessoas que não podem participar para que elas possam ficar atualizadas.

Sessões instantâneas e compartilhamento da área de trabalho no Training Center permitem aos consultores financeiros fazer perguntas urgentes e receber respostas rápidas.

“Um consultor pode ter uma reunião agendada com um cliente e encontrar uma pequena falha em seu material de vendas. Podemos responder imediatamente, abrindo uma sessão instantânea do Training Center. Nós não apenas resolvemos o problema imediatamente, mas também revertemos toda a situação em uma experiência de aprendizagem”, afirma Brennan.

A unidade de Brennan também utiliza o Meeting Center para apresentações no estilo palanque e transmitem reuniões em que novos produtos são anunciados ou informações estratégicas são distribuídas a parceiros comerciais, fornecedores e empresas da Securian. Brennan aponta: “Quando queremos apresentar uma estratégia de investimento para uma nova classe de fundos, por exemplo, o Meeting Center nos ajuda a manter os participantes focados na mensagem.”

O WebEx On Demand Module™, conhecido anteriormente como Presentation Studio, está em uso novamente na

Securian para suplementar as reuniões presenciais. As sessões do On Demand são particularmente úteis para oferecer treinamento sobre conformidade ou sobre um novo produto de cuidados a longo prazo, bem como reuniões corporativas obrigatórias. Segundo Brennan, “O On Demand Module™ possui as ferramentas exatas de edição e gravação que nos permitem oferecer apresentações requintadas

sem as interrupções das apresentações ao vivo. O WebEx oferece suporte a conformidade, informando-nos quem se registrou e participou de um treinamento específico. Também usamos horas de visualização e testes para determinar se um participante permaneceu durante toda a apresentação e está, de fato, agindo de acordo com os padrões.”

“[Com o WebEx] agora nossos clientes podem ver várias apresentações de treinamento quando estão disponíveis. Foi-se a época em que era preciso participar de sessões que duravam três dias e faziam com que as pessoas ficassem todo esse tempo fora do escritório. As informações são passadas em volumes menores e de acordo com a conveniência dos clientes, o que faz com que sejam melhor fixadas.”

— Michelle J. Brennan, Consultora de Desenvolvimento Profissional da Securian Financial Group, Inc.



“O WebEx também nos permitiu encontrar o caminho para a eficiência e a qualidade dos nossos treinamentos. Sabemos que nossos usuários estão satisfeitos com os resultados. Então, queremos continuar a incorporar mais aplicativos WebEx que nos ajudem a melhorar cada vez mais.”

— Michelle J. Brennan, Consultora de Desenvolvimento Profissional da Securian Financial Group, Inc.

As Vantagens

Com o WebEx, a Securian conseguiu melhorar seus processos comerciais em toda a empresa, implementando uma nova forma de colaboração e treinamento. Como resultado, a organização melhorou significativamente a qualidade das informações distribuídas a seus consultores, parceiros e clientes, fornecendo métodos mais efetivos de distribuição. De acordo com Brennan, “O WebEx nos permitiu levar as informações às pessoas mais rápido do que no passado. Além disso, ele nos permite verificar se as informações distribuídas são consistentes. Antes, tínhamos várias equipes viajando para distribuir informações, e as mensagens variavam de pessoa para pessoa.”

O impacto do WebEx pode ser claramente observado no sistema Client Connect de US\$ 13 milhões da Securian, seu sistema de gerenciamento de dados do cliente.

“Durante a implementação inicial, passamos seis meses viajando para testar o sistema. Agora, com o WebEx, podemos fazer o mesmo em 30 dias”, explica Brennan. Sua unidade é responsável pelo treinamento de pessoal em 65 agências gerais, algumas delas com necessidades específicas, como, por exemplo, aposentadoria e seguro.

“Na implementação da nova versão do sistema, estamos podendo diminuir nossas despesas com viagem de forma significativa, graças ao WebEx. Nosso tempo e nosso orçamento são alocados de forma mais adequada no momento. Viajar até as dependências do cliente ainda é importante, mas podemos divulgar muito mais informações sem ter que viajar todo o tempo”, afirmou Brennan.

O WebEx também permitiu à Securian oferecer a seus clientes uma maneira mais conveniente e útil de aprendizagem.

“Agora nossos clientes podem ver várias apresentações de treinamento quando estão disponíveis. Foi-se a época em que era preciso participar de sessões que duravam três dias e faziam com que as pessoas ficassem todo esse tempo fora do escritório. As informações são passadas em volumes menores e de acordo com a conveniência dos clientes, o que faz com que sejam melhor fixadas”, afirma Brennan.

A Securian adotou agora, em toda a empresa, uma mistura de treinamento, combinando apresentações on-line com aulas presenciais para tornar as reuniões pessoais as mais valiosas possíveis.

“Usamos as apresentações on-line para que todos estejam na mesma página antes de entrarem na sala de aula”, afirma Brennan.

O Futuro

O impacto do WebEx na Securian fez com que Brennan começasse a explorar novos aplicativos e oportunidades a serem usados para gerar receita.

“Queremos começar a revender nossa licença do WebEx a nossos parceiros mais próximos. Um dos nossos principais parceiros, uma empresa de planejamento financeiro com escritório em todos os Estados Unidos, já demonstrou interesse”, afirma Brennan. Sua unidade também está analisando o módulo WebEx Ecommerce como uma forma de facilitar o pagamento de treinamento a clientes.

Outra meta de Brennan é utilizar os robustos recursos do sistema de forma mais sofisticada em toda a empresa. Seus planos incluem usar o WebEx Sales Center para as equipes de novos produtos e aproveitar os recursos de breakout e do laboratório prático do Training Center para oferecer mais foco durante os treinamentos. Ela também gostaria de ver um crescimento na proficiência com as sessões do On Demand, usando recursos mais avançados de edição e vídeo, por exemplo.

“O WebEx também nos permitiu encontrar o caminho para a eficiência e a qualidade dos nossos treinamentos. Sabemos que nossos usuários estão satisfeitos com os resultados. Então, queremos continuar a incorporar mais aplicativos WebEx que nos ajudem a melhorar cada vez mais.”

DESTAQUES

- Crescimento de 60% no número de alunos e dependências limitadas restringem a capacidade da Securian em oferecer treinamentos práticos efetivos.
- Uso de apresentações do On Demand Module™ fora da sala de aula (presencial e virtual), com alunos pré-treinados e melhoria na qualidade das reuniões presenciais.
- Excelentes resultados obtidos com o uso do módulo individualizado em uma unidade de negócio resultou em adoção em toda a empresa do WebEx Training Center, do Event Center e do Meeting Center.
- O WebEx acelerou os processos comerciais da Securian – agilizando a distribuição e melhorando a qualidade das informações, aumentando a conveniência para clientes e parceiros e tornando o tempo das reuniões pessoais mais valioso.