



“Com apenas dois instrutores, a Divisão de Varejo tinha de treinar funcionários em 68 filiais nacionais. Com o método antigo de voar até as filiais para conduzir treinamentos presenciais, isso levaria muitos meses. Com o WebEx, fomos capazes de treinar todos os funcionários em apenas 3 semanas! De modo algum isso aconteceria sem o WebEx Training Center.”

— Sandy Kennedy Zachman, gerente de treinamento corporativo

A New Century economiza tempo e dinheiro com o WebEx Training Center.



SETOR

Serviços financeiros

APLICATIVOS WEBEX

WebEx Training Center

RESUMO

Com o WebEx, a New Century acelerou significativamente a implantação de um sistema crítico, implementando em três semanas o que levaria seis meses. Agora, os instrutores da New Century apresentam, simultaneamente, sessões de multimídia interativas a milhares de usuários no território americano, eliminando viagens e períodos de inatividade.

SOBRE A CORPORAÇÃO FINANCEIRA NEW CENTURY

- **Área de atuação**
Empresa especializada em hipotecas
- **Sede**
Irvine, Califórnia
- **Número de funcionários**
Aproximadamente 3.300
- **Cliente WebEx desde 2003**

A New Century é uma empresa líder de mercado do setor financeiro, especializada em hipotecas, e possui cinco divisões: Varejo, Atacado, Comercial, Central de Varejo e Empréstimos. A empresa é especializada em empréstimos "não prime" para aqueles que não se enquadram no perfil de clientes preferenciais. A New Century, uma empresa de âmbito nacional nos Estados Unidos, está se expandindo rapidamente e, no momento, possui 68 filiais de varejo e 19 centros regionais de processamento, localizados em 29 estados.

O Desafio

Em abril de 2003, a divisão de varejo da New Century migrou suas 68 filiais para um novo sistema de empréstimo denominado LoanTrack2. O sistema exigia um processo ágil de implantação em toda divisão, a fim de treinar cada filial de varejo no LoanTrack2 no prazo de três semanas. No passado, a empresa fazia implementações de novos sistemas como esse em estágios, enquanto seus instrutores corporativos viajavam por todo o país treinando as equipes no novo sistema. Normalmente, isso envolvia até seis meses de viagem e ausência do escritório. A New Century precisava de uma solução que aumentasse imediatamente a produtividade dos seus esforços de treinamento e colocasse seus dois instrutores de varejo, nas 68 filiais, em um curto período de tempo.

A Solução

A New Century escolheu o WebEx Training Center para distribuir via Web, a todos os locais geograficamente dispersos, um treinamento em tempo real conduzido por instrutor. A solução Training Center turnkey eLearning permitiu que os instrutores da New Century preparassem os materiais de treinamento do LoanTrack2 e os distribuíssem às diversas filiais simultaneamente. Com os recursos

de multimídia do WebEx, foi possível apresentar de forma simples e interativa representações elaboradas do sistema e demonstrações do aplicativo. Agora, os instrutores corporativos podem se relacionar com os funcionários em todo o país e treiná-los com maior consistência e melhores resultados.

Os Benefícios

Com o WebEx Training Center, a New Century implantou o LoanTrack2 dentro do prazo de três semanas. A empresa não só reduziu os custos decorrentes das viagens dos instrutores que ficavam até seis meses longe de casa e do escritório, como manteve a produtividade. Além disso, o tempo extra no escritório permitiu que os instrutores apresentassem conteúdos adicionais de treinamento, ao invés de ministrar um tipo de aula de cada vez. Agora, a empresa pode, no âmbito organizacional, prover mais treinamento em menos tempo, com um custo significativamente reduzido.

O Futuro

O WebEx Training Center tem se mostrado inestimável para a New Century na sua luta anual contra miríades de novas normas de conformidade. A empresa implementará uma iniciativa estratégica de treinamento para preparar sua equipe para as alterações significativas no HDMA (Home Mortgage Disclosure Act), a partir de janeiro de 2004. Como as conseqüências da não-conformidade são muito severas, cada membro da equipe deverá compreender as alterações e atualizações em tais exigências. Ao todo, a New Century pretende treinar aproximadamente 2.300 pessoas a fim de prepará-las para as alterações, uma iniciativa que ela acredita que não seria viável sem os recursos de multimídia e de interatividade em tempo real do WebEx Training Center.