



WebEx Historia de Éxito del Cliente

Gracias a la expansión mundial de WebEx el gigante de los seguros Aviva ha reducido los costes de sus viajes de negocios e incrementado su productividad

“Desde la adopción de WebEx hemos mejorado la moral de los trabajadores, cuyos frecuentes viajes de negocio se habían convertido en una rutina. La tecnología de WebEx ha liberado a estos equipos de sus viajes por carretera, trenes y aviones, dando a nuestros empleados una opción para controlar su tiempo y decidir sus viajes.”

Tammie Crockford de la División de Desarrollo de Aviva.

Aviva es la sexta compañía de seguros más grande del mundo y el principal abastecedor de productos de seguros de vida y de pensiones en Reino Unido. La compañía cuenta con importantes negocios alrededor del mundo y desempeña un papel importante en el sector de seguros bancarios en Europa, con una presencia cada vez mayor en Asia. Este grupo se creó en mayo del 2000 con la fusión de CGU y Norwich Union y se le conoce como Aviva desde julio del 2002. Sus actividades principales son los ahorros a largo plazo, la gestión de fondos y seguros.

La compañía opera en 25 países de todo el mundo y tiene 60.000 empleados que prestan servicio a unos 30 millones de clientes.

El reto

Aviva es hoy el producto de dos fusiones y otras actividades corporativas, lo que significa que la compañía ha tenido que unificar sus procesos de negocio. Teniendo esto presente, el programa global de transformación económica (PGTE) fue establecido con el fin de presentar y extender la herramienta de divulgación financiera de Aviva, Cartesis Magnitude.

Para asegurar una dirección económica coherente, el (PGTE) era responsable de colocar a Cartesis Magnitude en las unidades de negocio globales.

“Para poner en marcha una nueva herramienta de forma global se requiere de una gran inversión de tiempo y recursos”, explica Tammie Crockford de la División de Desarrollo de Aviva. “La instalación de un software no era lo único que importaba, necesitábamos asegurarnos de que las unidades de negocio fueran formadas en el uso del producto y necesitábamos asegurarnos de que se prestara el soporte adecuado para que los equipos de trabajo pudieran emplearlo”. No obstante, con las unidades de negocio divididas por toda la geografía, desde Europa, Asia, Australia y EEUU, no era una mala hazaña.

Inicialmente, la colocación se hacía a través de las visitas cara a cara, en las que instalaban el software y proporcionaban la formación y la ayuda. Sin embargo, esto resultaba difícil, no solo para el PGTE, cuyo personal estaba constantemente viajando,

sino también para las unidades de negocio que se retrasaban en los informes financieros debido a la espera de los miembros de los PGTE. “Queríamos hacer el proceso lo más fácil posible y queríamos una herramienta que permitiera colaborar en tiempo real y que pudiera prestar ayuda y formación a distancia,” dice Crockford.

La solución

La respuesta era invertir en una plataforma de conferencia Web, que permitiría que el equipo compartiera aplicaciones y archivos en tiempo real, un trabajo conjunto eficaz y de forma virtual. La división de desarrollo tenía la tarea de evaluar tres industrias líderes en las aplicaciones de conferencias Web. En enero de 2004, Aviva decidía comenzar un ensayo de tres meses de WebEx Meeting Center™.

Según Crockford: “Lo que realmente nos hizo decidirnos era que WebEx no tenía ningún gran coste de instalación. Con algunos otros productos, tendríamos que haber conseguido licencias para su uso internacional, pero con WebEx todo lo que se necesita para conectarse a una reunión es un teléfono y un explorador de Internet”. Gracias a ser una aplicación centrada en un explorador, WebEx podía usarse de forma inmediata, sin un soporte de TI. Lo que significó otro punto extra para WebEx. Aviva también estaba buscando una solución interactiva y fácil de usar.

Los beneficios

Después del éxito de la prueba inicial de tres meses, lo que supuso £9,000 en ahorros, se decidió que WebEx sería extendida internacionalmente al resto del grupo de Aviva. Aviva estimó que llevar WebEx a toda la empresa llevaría a un incremento de los beneficios y la productividad, y se encargó a la División de Desarrollo la extensión de WebEx a nivel global. Desde mayo del 2004 Aviva ha registrado más de £120.000 en ahorros de costes gracias a la reducción de los viajes.

La apuesta de Aviva para WebEx ha sido apoyado por su decisión de emplear un modelo de implementación “asistido” que implicó una concentración de los recursos para asegurar una promoción, formación y desarrollo del producto a largo plazo.

Aunque estaba previsto inicialmente para unos cuantos usuarios, WebEx ahora se ha extendido por toda la compañía y se está utilizando de varias maneras. El equipo de Comunicación Corporativa ahora utiliza WebEx para conducir reuniones virtuales con sus miembros del equipo alrededor del mundo; el equipo de Sistemas Económicos lo usa para proporcionar ayuda técnica; Compras Internacionales ha adoptado las posibilidades de formación de las conferencias Web; y Aviva en los EE.UU. está utilizando WebEx para la gestión de sus relaciones. Crockford explica: “Aviva es un grupo internacional con operaciones en Europa, Asia, los EEUU y Canadá y se ha extendido geográficamente como consecuencia de ello. Incluso en el Reino Unido hay localizaciones múltiples de la unidad de negocio, como Londres, Norwich y York. Históricamente, ha sido muy difícil trabajar juntos y comunicarse. Ahora WebEx ayuda a salvar este obstáculo.”

Para incentivar su uso, Aviva puso WebEx en ejecución en su Intranet corporativa: Arena. Esto ha aumentado el tráfico en la Intranet y se ha obtenido la doble ventaja de promover las conferencias Web entre los usuarios regulares, mientras que también se ha animado a los usuarios regulares de WebEx a que utilicen la Intranet de la compañía.

Aunque Aviva ha registrado importantes ahorros gracias a WebEx, Crockford sigue explicando que las ventajas de las conferencias web van más allá de los ahorros económicos. “La belleza de WebEx radica en que supera las distancias geográficas, permitiendo que respondamos de forma inmediata, sin retrasos y sin tener que efectuar viajes internacionales,” afirma Crockford. “Desde la adopción de WebEx hemos mejorado la moral de los trabajadores, cuyos frecuentes viajes de negocio se habían convertido en una rutina. La tecnología de WebEx ha liberado a estos equipos de sus viajes por carretera, trenes y aviones, dando a nuestros empleados una opción para controlar su tiempo y decidir sus viajes.” Antes de WebEx, la división de Sistemas Económicos estaba constantemente en los aviones, ahora pueden conseguir el mismo resultado de una forma más rápida y sin salir de sus despachos.

El futuro

Gracias a WebEx, Aviva ha aumentado la eficacia y la productividad de sus reuniones de trabajo y ha mejorado sus comunicaciones internas. Como consecuencia de ello, el equipo de Desarrollo Global continuará promoviendo WebEx, como parte de una estrategia más amplia de colaboración y conocimientos compartidos. “Hemos visto resultados increíbles de forma paulatina, pero creemos que hay todavía numerosas formas en las que podíamos utilizar WebEx dentro de la compañía,” explica Crockford. “Para este año planeamos en Aviva hacer este servicio más activo y asentado; estas conferencias Web llegarán a ser sinónimo de la comunicación, colaboración y la productividad.”