

Estudo de caso

A B SkyB capacita a equipe para dar suporte ao crescimento empresarial constante



A retransmissora líder descobre muitos usos inovadores para a HP Adoption Readiness Tool (ART)

Setor

Mídia/televisão

Objetivo

Consolidar as soluções comerciais sob medida para criar materiais consistentes de treinamento e transferência de conhecimento em locais centrais

Abordagem

Utilizar critérios predeterminados para avaliar formalmente em comparação com outros produtos do setor, soluções comerciais e de código-fonte aberto

A TI é importante

- Conteúdo especializado da HP e modelos pré-configurados podem ser personalizados e distribuídos usando a ferramenta de autoria de desenvolvimento e plataforma de implantação HP ART
- A captura automatizada de atividade na tela pode ser facilmente publicada em diversos formatos e em 33 idiomas diferentes
- A eficaz função de edição permite que os materiais de treinamento sejam mantidos atualizados

Os negócios são importantes

- As reduções nas demandas por recursos e nos custos logísticos visam economizar £ 40.000 no primeiro ano e mais posteriormente
- A informação consolidada economiza 100 horas de trabalho por mês em tempo gasto com a capacitação da equipe
- Treinamento dinâmico e preciso oferece suporte consistente à introdução de novos produtos
- O tempo fora das instalações e os custos de deslocamento são reduzidos com a eliminação da necessidade de cursos de treinamento externos



“A tecnologia moderna demanda soluções de gerenciamento de conhecimento eficientes, flexíveis e colaborativas.

O conteúdo e a audiência evoluirão continuamente, e nunca serão previsíveis. Para organizações de TI dinâmicas e de grande porte, a HP ART é a escolha correta.”

– Billy Hamilton, chefe de engenharia de desempenho, B SkyB

Continuar na liderança em uma área desafiadora

No acelerado e altamente competitivo mundo da mídia, a retransmissora via satélite líder do Reino Unido, a B SkyB, está sempre introduzindo novas ideias e serviços.

A capacitação e o treinamento eficiente da equipe são vitais para garantir que ela tenha sucesso. E para conseguir isso, a Sky está ampliando constantemente sua utilização da HP Adoption Readiness Tool (ART).





Desafio

Necessidade de consolidação

A cultura de mídia é uma área volátil, na qual a competição é intensa, novas ideias chegam com força e rapidez e tudo é para ontem. Os projetos precisam apresentar resultados no menor prazo possível, e é essencial manter a equipe atenta.

Quanto maior a organização, maior é o desafio; portanto, é fácil entender a situação da British Sky Broadcasting (BSkyB), a operadora via satélite que tem 24.000 funcionários e chega a 11 milhões de lares.

A BSKyB opera o mais abrangente serviço de televisão multicanal e multiplataforma do Reino Unido. Ela inova constantemente e, ao introduzir novas ideias, a equipe de engenharia de desempenho deve garantir que a plataforma dê suporte a milhares de agentes e engenheiros nos centros de contato, canais web, aplicativos móveis e milhões de usuários de decodificadores. Esses mesmos sistemas geram mais de £ 600 milhões por mês de receita, e portanto a equipe tem uma tarefa crucial, como o chefe de Engenharia de Desempenho, Billy Hamilton, explica: “O principal desafio é garantir que nossos clientes tenham o alto padrão de serviço que esperam enquanto fornecemos uma alta taxa de mudança.

No ano passado, entregamos 181 projetos de aprimoramento ou aperfeiçoamento dos nossos serviços aos clientes.” As 40 pessoas da equipe de engenharia de plataforma fazem parte dos Sistemas de Negócios dos Clientes (CBS), com 700 pessoas, que operam a plataforma de gerenciamento de clientes. Esses técnicos encaram demandas constantes da empresa, mas o conhecimento deles via treinamento estava disperso e descontrolado.

“Tínhamos uma coleção de documentos, páginas de Wiki ou apresentações de PowerPoint que ficavam em PCs individuais ou em outras áreas”, explica Hamilton. “Tínhamos duplicação de material e nada era mantido ou atualizado. Precisávamos ser mais consistentes e controlados no que fazíamos para que todo mundo soubesse exatamente o que estava disponível nos materiais de treinamento e como expandi-los. Eu comecei a procurar por alguma coisa que permitisse que a equipe de 700 pessoas pudesse criar materiais para serem acessados em um único lugar, com a flexibilidade necessária para dar suporte a diferentes tópicos e estilos. Os sistemas de TI de treinamento e de Recursos Humanos (RH) costumavam ser separados, mas com a ART, o treinamento é consolidado e se integra em uma única plataforma fácil de usar.”

100 horas de trabalho economizadas em treinamento a cada mês



Solução

Materiais sob medida

A equipe de Hamilton analisou algumas soluções de código aberto, além de uma aplicação utilizada pela equipe de RH, mas percebeu que as necessidades da BSKyB seriam melhor atendidas pela HP Adoption Readiness Tool (ART).

A HP ART, dos Serviços de Capacitação em Educação da HP, permite que as empresas criem treinamentos e materiais de suporte sob medida, baseados em simulação, que os usuários podem consultar diversas vezes a qualquer momento, em qualquer lugar. Ela combina conteúdo criado pelos especialistas em assuntos específicos de software da HP com uma ferramenta de autoria de desenvolvimento e plataforma de implantação, que podem ser utilizadas para personalizar o resultado em 33 idiomas. Reconhecendo a velocidade em que eles precisam aprender a se atualizar com tecnologia em constante mudança, a HP ART capacita os usuários para que trabalhem com maior eficiência, aumentando sua produtividade, reduzindo as chamadas para o helpdesk e tirando o risco de novos projetos.

“Um dos principais fatores na adoção da ART foi a habilidade de consolidar e controlar nossos pacotes comerciais com materiais sob medida, de forma centralizada e sem restrições”, diz Hamilton. “Embora seja uma aplicação da HP e nós tenhamos um grande investimento em ferramentas da HP, ela não está restrita a treinamento HP. A habilidade de desenvolver materiais com rapidez e eficiência na HP ART a torna uma forma muito poderosa de atender nossas demandas, e pudemos utilizá-la para criar muitos produtos diferentes para utilização interna na Sky.”

Benefícios

Tempo considerável poupado

“Embora tenhamos necessidades de treinamento que envolvem as ferramentas da HP, usamos a HP ART para mais do que isso, e o maior benefício que vemos nesse momento está na introdução de novos produtos”, diz Hamilton. “Nós fornecemos soluções de tecnologia em 24 centros de contato diferentes, em diferentes lugares do mundo. Sempre foi um desafio ter uma visão unificada e apresentar a todas essas pessoas o que está por vir, e como utilizá-lo.

Agora, com a HP ART, quando começamos a desenvolver uma nova solução, temos uma forma unificada de apresentar com precisão aos agentes, engenheiros e equipes de suporte técnico o que está por vir, mesmo que a solução possa mudar de formato até o lançamento. Colocar a solução em uma plataforma fácil de acessar significa que ela estará sempre ali para consulta, e não gastamos muito tempo tentando capacitar milhares de pessoas. Eu estimo que economizamos cerca de 100 horas de trabalho a cada mês ao consolidar as informações.”

Outra área de benefício é a promoção do entendimento da tecnologia. Tradicionalmente, a BSKyB investiu em cursos formais de treinamento, mas eles são caros e tiram pessoas do local por semanas em cada oportunidade. Além disso, em seis meses, a tecnologia frequentemente é substituída por uma atualização, então mais cursos precisam ser feitos. Agora, os funcionários da BSKyB que fazem um curso criam materiais na HP ART para compartilhar informações sobre a tecnologia, como ela funciona e como ela está sendo utilizada. O material é atualizado regularmente e, portanto, está sempre modernizado e economiza dinheiro e tempo, ao reduzir a presença em cursos.

Visão rápida da solução do cliente

Software

- HP Adoption Readiness Tool (ART)

A flexibilidade e o uso da HP ART está encorajando a BSKyB a partir para outras direções. Além da transferência de conhecimento dentro das equipes de tecnologia, os call centers e o departamento de RH da empresa também se beneficiarão, e é possível que as apresentações sejam voltadas para os clientes externos.

“Os recursos da HP ART permitirão que os agentes de call center obtenham treinamento avançado em novas soluções e os ajudarão a lidar com consultas repetidas de forma eficaz, o que reduz significativamente o tempo. Sempre tivemos dificuldade com isso anteriormente na BSKyB, por ser uma organização que se move muito rapidamente”, acrescenta Hamilton. “Integrar a HP ART aos nossos sistemas de RH já existentes dá uma visão consolidada para o grupo de RH, que tem muito material de referência.”

“O uso da HP ART está sempre evoluindo. Você obtém aquilo que você insere, e quanto mais tempo você gastar com materiais, melhores eles ficam.”

— Billy Hamilton, chefe de engenharia de desempenho, BSKyB

Eles queriam uma maneira facilmente consumível de obter todas as informações da equipe, e a HP ART é a solução correta. Os materiais serão gerados com fluidez e facilmente consumidos, e hospedados todos no mesmo local, em vez de em seis ou sete sistemas de RH diferentes.

“A flexibilidade da HP ART abre uma série de outras direções, em vez de ser apenas uma ferramenta tradicional de treinamento. Ela permite consolidação e compartilhamento rápido da informação. Ela auxilia o suporte e a introdução de novos materiais, e tudo que fazemos nessas áreas está economizando tempo e dinheiro, o que é essencial em uma empresa como a BSKyB. Os materiais de suporte ao lançamento de produtos agora são executados com os mesmos princípios de um mostuário, dentro de uma metodologia ágil, promovendo o feedback e o trabalho em equipe entre múltiplos pontos geográficos.”

Saiba mais em hp.com/go/art

Cadastre-se para atualizações
hp.com/go/getupdated



Compartilhe com os colegas

