

Caso de Estudio :

ESET: Capacitación de canales de venta

Entrevista a Alejandro Salvatori | Training Manager ESET Latinoamérica

“Nos permitió obtener gran flexibilidad a la hora de vender nuestros productos de seguridad informática, siendo una industria que evoluciona constantemente”

Alejandro Salvatori, Training Manager

¿Cuál fue la necesidad que lo llevó a utilizar Wormhole?

Hace algunos años descubrimos la necesidad de entrenar a todos los distribuidores de productos y servicios ESET distribuidos en Latinoamérica. No sólo a los nuevos que se fueran incorporando, sino también a los que ya están consolidados y que **necesitan actualización constante para brindar el mejor servicio a nuestros clientes**. Así fue como comenzamos la búsqueda de una solución que nos permitiera entrenar a nuevos canales de ventas y dimos con Wormhole.

Por otro lado, creemos que es importante educar a la comunidad sobre seguridad informática ya que, si bien nosotros vendemos productos preventivos, hay otra parte fundamental respecto a las amenazas, relacionada con el uso que le da cada uno a su equipo. Más allá de tener instalado un antivirus, debe existir una serie de cuidados cuando el usuario navega en internet. Para nosotros, **es importante concientizar al usuario para que tenga los recaudos necesarios** a la hora de utilizar estas tecnologías.

Frente a esta necesidad, **comenzamos a trabajar con otras plataformas pero tenían falencias por el caudal de de participantes**. Esto implicaba un trabajo engorroso en la gestión de los cursos y, además, la calidad de las conexiones en simultáneo ya no era lo suficientemente buena. Cuando desde el área de training decidimos contratar a Wormhole para dictar las capacitaciones para fuerzas de ventas, también lo aprovechamos para nuestro plan de posicionamiento de marca en el que buscamos educar a los usuarios de computadoras sobre buenas prácticas en seguridad informática.

Cliente: ESET

Sector: Software y Seguridad informática

Tipo: Empresa Multinacional

Estudiantes en el campus de la comunidad: 27553

Vendedores capacitados en el campus: 1363

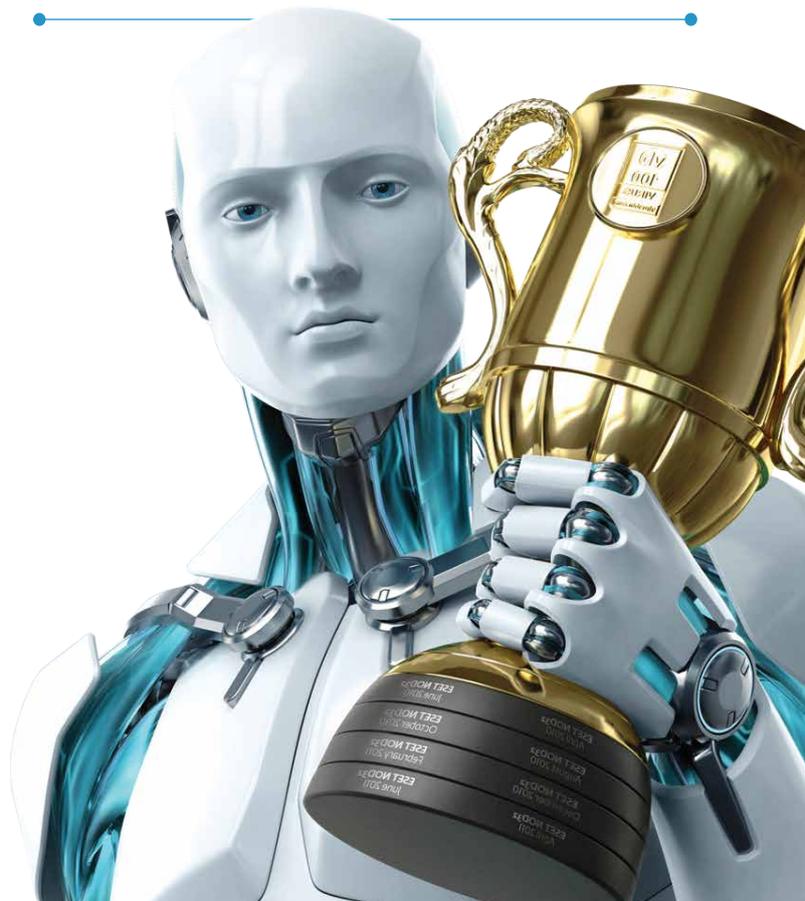
Alumnos en Academia ESET: 66

País: Argentina

Red de operación: Latinoamérica

Sitio Web: www.eset-la.com

Solución: Wormhole Campus



¿Cómo lo solucionaron?

Lo que nos terminó de definir por Wormhole fue la posibilidad tecnológica de que puedan **participar simultáneamente en un entrenamiento miles de personas**. Por otro lado, la rapidez de adaptación que tuvo la empresa para con nuestros requerimientos como clientes. Fue decisivo que, además de brindar el servicio que necesitamos, están siempre dispuestos a mejorar constantemente para ayudarnos a cumplir con nuestros objetivos corporativos.

En un primer momento el producto no cubría una de nuestras principales necesidades: que los vendedores pudieran acceder a los contenidos en cualquier momento. La empresa se fue adaptando rápidamente para cubrirlos y luego llegó Wormhole Campus con

nuevas funcionalidades, que se **acomodaron perfectamente a lo que nosotros buscábamos, tanto para el área de entrenamiento comercial, como para la de educación a la comunidad**.

Asimismo, luego de que se implementara Wormhole en el área de training, decidimos hacer la migración para la plataforma educativa para la comunidad.

¿Cuáles son los beneficios que aportó el uso de productos Wormhole a su organización?

Sin duda, el uso de una plataforma de capacitación online **nos permitió obtener gran flexibilidad a la hora de vender nuestros productos de seguridad informática**. Este es un punto muy importante ya que, por un lado, los productos se caracterizan por ir evolucionando constantemente y, además, muchos de los vendedores se suman a la red cada mes.

Al tener canales de ventas desde México a Argentina, surgen diferentes situaciones en cada país, y eso hace que el mercado varíe demasiado en toda la región. **Para adaptarnos rápidamente, necesitamos que los vendedores tengan cierta flexibilidad** para poder encarar las diferentes situaciones de negocios. Por eso decidimos tener una plataforma donde puedan acceder a ciertos contenidos que están especialmente orientados al mercado latino, brindándoles herramientas para hablar sobre los productos.

Especialmente para los nuevos socios de venta que se suman constantemente en Latinoamérica, **desarrollamos dentro de la plataforma un curso de inducción orientado a quienes comiencen a comercializar nuestros productos**, antes que tengan contacto con el consumidor final sepan qué puede decir y cómo implementar los productos correctamente.

Desde el área de educación abierta a la comunidad, la plataforma no está atada a los productos, por lo que no buscamos que esta acción se materialice en un crecimiento lineal en las ventas. Si bien muchos participantes



**ESET
TRAINING
PROGRAM**

luego de tomar los cursos, quedan interesados por los productos, **el objetivo de educar a la comunidad es posicionar a ESET como referente de seguridad informática** concientizando sobre buenas prácticas de uso para usuarios básicos, y hasta el momento logramos excelentes resultados, y planeamos continuar creciendo.

Actualmente, en la plataforma de entrenamiento de canales de ventas tenemos más de 1000 usuarios activos en toda la región. Hace varios años que la utilizamos y cada día se consolida con más fuerza ya que todos los vendedores lo tienen en cuenta a la hora de involucrarse en el mercado.

¿Qué otros usos le dan a la plataforma Wormhole?

Una vez que vivimos la experiencia de educar al usuario regular, pensamos en la posibilidad de **generar contenidos de seguridad más técnicos que se puedan aplicar específicamente a administradores de sistemas de empresas** para las cuales la seguridad es un aspecto fundamental.

De esta manera, creamos la Academia ESET, que es **una nueva unidad de negocios, orientada a clientes corporativos** a quienes les ofrecemos cursos de seguridad para administradores de redes con un contenido técnico avanzado. Los cursos, disponibles desde marzo de 2014, tienen la modalidad Live Learning que facilita el acceso para usuarios de toda la región. Los entrenamientos poseen contenidos teórico-prácticos, fomentando la práctica como factor clave del proceso de aprendizaje.



Alejandro Salvatori, Training Manager ESET

Acerca de ESET

ESET es una compañía global de soluciones de seguridad que provee protección de última generación contra amenazas informáticas. Desde el 2004, opera para la región de América Latina en Buenos Aires, Argentina, donde dispone de un equipo de profesionales capacitados para responder a las demandas del mercado en forma concisa e inmediata y un laboratorio de investigación focalizado en el descubrimiento proactivo de variadas amenazas informáticas.

El área de Training tiene como principal objetivo, mantener a los socios de negocios informados y capacitados en todos los aspectos de la empresa: productos, seguridad y lo referido a lo comercial.

Acerca de Wormhole

Creadora de la única plataforma de Live Learning, la forma más simple para brindar clases y entrenamientos online. Miles de empresas, instituciones educativas y organizaciones sin fines de lucro la eligen a diario para realizar sus capacitaciones, clases y entrenamientos por Internet. Está enfocada en mejorar la interacción entre las personas para crear los más efectivos ambientes virtuales de capacitación a distancia.

Con presencia en Argentina, España, Estados Unidos y otros países de Latinoamérica, Wormhole provee los mejores productos para gestionar programas educativos, crear campus virtuales y potenciar la relación docente-alumno, desde cualquier computadora o dispositivo móvil.