

Caso de Estudo:

## Capacitação de canais de venda

Entrevista com Alejandro Salvatori | Training Manager ESET Latinoamérica

*“Nos permitiu obter uma grande flexibilidade na hora de vender nossos produtos de segurança informática, em um setor que está em constante evolução”*

*Alejandro Salvatori, Training Manager*

### Qual foi a necessidade que os levou a utilizar a Wormhole?

Desde alguns anos atrás, descobrimos a necessidade de treinar todos os distribuidores de produtos e serviços da ESET distribuídos ao redor da América Latina. Não só os novos distribuidores que foram incorporados, mas também os que já tinham se consolidado e que **necessitam uma atualização contínua para fornecer nossos clientes do melhor serviço**. Assim, quando começamos a procura de uma solução que nos permita treinar novos canais de venda, deparamos com a Wormhole.

Por outro lado, achamos que é importante treinar a comunidade sobre segurança informática, já que, apesar de nossos produtos preventivos, existe outra parte importante sobre ameaças que está relacionada com a utilização dos equipamentos de cada pessoa. Embora tenha um antivírus instalado, o usuário deve tomar uma série de cuidados ao navegar pela Internet. **Achamos que é muito importante conscientizar o usuário para que tome os cuidados necessários** na hora de utilizar essas tecnologias.

Perante essa necessidade, **começamos a trabalhar com outras plataformas, mas tinham falências resultantes da quantidade de participantes**. Isso dava um trabalho danado na hora de gerenciar os cursos. Ainda mais, a qualidade das conexões simultâneas não era tão boa. Quando a área de Training decidiu contratar a Wormhole para fornecer as capacitações para a força de vendas, também a utilizamos para nosso plano de posicionamento de marca no qual procuramos treinar os usuários de computadores sobre as boas práticas em segurança informática.

**Cliente:** ESET

**Sector:** Segurança Informática

**Tipo:** Empresa Multinacional

**Alunos da comunidade do campus:** 27553

**Vendedores treinados no campus:** 1363

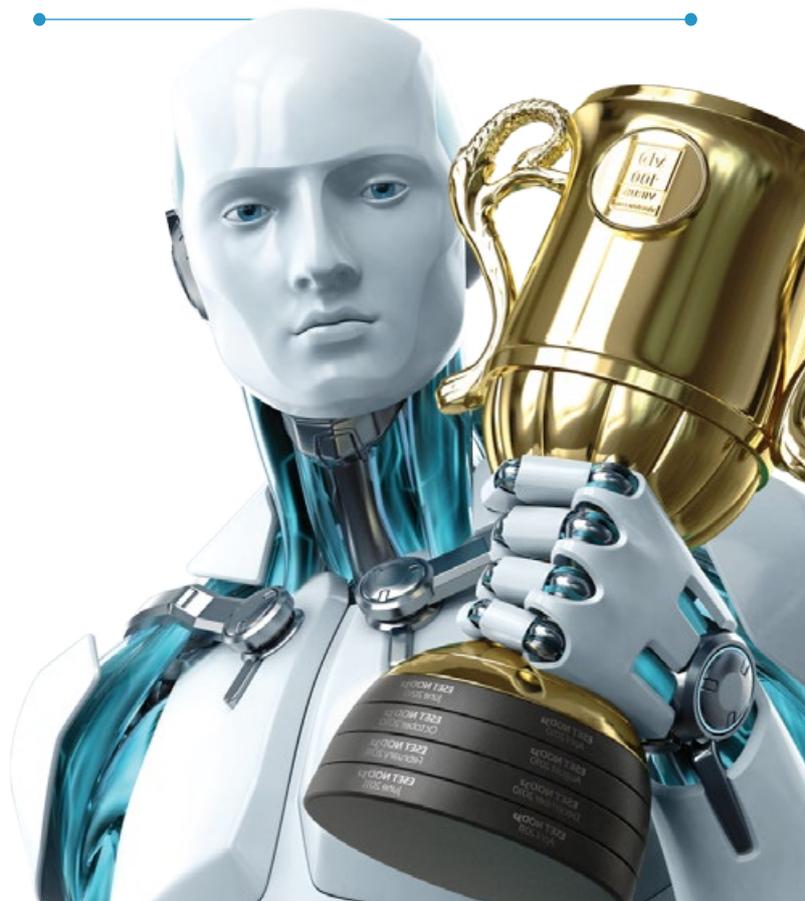
**Alunos na Academia ESET:** 66

**País:** Argentina

**Rede de operações:** Latinoamérica

**Web site:** [www.eset-la.com](http://www.eset-la.com)

**Solução:** Wormhole Campus



## Como solucionaram a necessidade?

Escolhemos a Wormhole definitivamente pela possibilidade tecnológica que **permite a participação simultânea em um treinamento para milhares de pessoas**. Por outro lado, valoramos a rapidez de adaptação que teve a empresa com nossos requerimentos como clientes. Foi decisivo que, além de fornecer o serviço que necessitamos, sempre visam melhorar continuamente para contribuir com o cumprimento de nossos objetivos corporativos.

Num primeiro momento, o produto não cobria uma de nossas principais necessidades: que os vendedores possam ter acesso aos conteúdos em qualquer momento. A empresa foi se adaptando rapidamente para cobrir essas necessidades e depois chegou o

Wormhole Campus com novas funcionalidades que **se adequaram perfeitamente ao que nos estávamos procurando, tanto para a área de treinamento comercial, quanto para a área de ensino à comunidade**.

Ademais, depois de que a Wormhole foi implementada na área de Training, decidimos migrar para a plataforma de ensino para a comunidade.

## Quais são os benefícios que sua organização recebeu com o uso dos produtos da Wormhole?

Sem dúvidas, a utilização de uma plataforma de capacitação on-line **nos permitiu obter uma grande flexibilidade na hora de vender nossos produtos de segurança informática**. Esse é um ponto muito importante já que, por um lado, os produtos são caracterizados por evoluir constantemente e, por outro lado, muitos dos vendedores somam-se à rede cada mês.

Ao termos canais de vendas desde o México até a Argentina, surgem diferentes situações em cada país e isso faz o mercado mudar notavelmente ao longo de toda a região. **Para nos adaptarmos rapidamente, os vendedores devem ter alguma flexibilidade** para poder afrontar as diferentes situações de negócio. Por isso, decidimos ter uma plataforma onde tenham acesso a certos conteúdos que estão especialmente desenhados para o mercado latino, fornecendo-lhes ferramentas para falar sobre os produtos.

Especialmente para os novos sócios de venda que se somam constantemente na América Latina, **desenvolvemos dentro da plataforma um curso de indução para que as pessoas que começam a comercializar nossos produtos** saibam que dizer e como implementar os produtos corretamente antes de entrar em contato com o consumidor final.

Desde a área de ensino aberta à comunidade, a plataforma não está ligada aos produtos, por tanto não procuramos que essa ação resulte em um crescimento constante das vendas. Apesar de que muitos participan-



**ESET  
TRAINING  
PROGRAM**



tes ficam interessados nos produtos depois dos cursos, **nosso objetivo de treinar a comunidade é posicionar a ESET como referente de segurança informática, conscientizando sobre boas práticas** de uso para usuários básicos e, por enquanto, atingimos resultados excelentes e planejamos continuar crescendo.

Na atualidade, temos mais de 1000 usuários ativos da plataforma de treinamento de canais de vendas em toda a região. Há já vários anos que a utilizamos e cada dia fica mais consolidada, porque todos os vendedores a levam em consideração na hora de se involucrar no mercado.

## Que usos adicionais tem a plataforma da Wormhole?

Depois de viver a experiência de treinar o usuário regular, consideramos a possibilidade de **gerar conteúdos de segurança mais técnicos que possam ser aplicados especificamente para administradores de sistemas de empresas** para a quais a segurança é um aspecto fundamental.

Dessa maneira, criamos a Academia ESET, **uma nova unidade de negócios, focada nos clientes corporativos** para os quais fornecemos cursos de segurança para administradores de redes com um conteúdo técnico avançado. Os cursos, disponíveis desde março de 2014, têm a modalidade de Live Learning que facilita o acesso para os usuários de toda a região. Os treinamentos têm conteúdos teórico-práticos, promovendo a prática como fator-chave do processo de aprendizagem.



*Alejandro Salvatori, Training Manager ESET*

### Acerca da ESET

A ESET é uma companhia global de soluções de software de segurança que fornece proteção de última geração contra ameaças digitais. Desde 2004, a ESET atende o mercado da América Latina através de um escritório local em Buenos Aires, Argentina. Este escritório possui uma equipe de profissionais capacitados para responder às demandas do mercado de forma concisa e imediata, e um Laboratório de Pesquisa com foco na descoberta proativa de ameaças digitais.

A área de Training visa manter os sócios de negócios informados e treinados em todos os aspectos da empresa: produtos, segurança e os assuntos comerciais.

### Acerca da Wormhole

Criadora da única plataforma do Live Learning. A forma mais simples para oferecer aulas e treinamentos on-line.

Milhares de empresas, instituições educativas e organizações sem fins lucrativos escolhem a Wormhole diariamente para realizar suas capacitações, aulas e treinamentos pela Internet. A Wormhole visa melhorar a interação entre as pessoas para criar os ambientes virtuais de capacitação à distância mais efetivos.

A Wormhole fornece os melhores produtos para administrar programas educativos, criar campus virtuais e melhorar a relação professor-aluno, a partir de qualquer computador ou dispositivo móvel.