



## SANLAM

E-LEARNING REDUZ DRASTICAMENTE OS CUSTOS DE TREINAMENTO EM 100% E ASSEGURA CONFORMIDADE ÀS NORMAS

“Nós calculamos o custo do treinamento online nos primeiros seis meses. Se não tivéssemos a SAP Learning Solution, as iniciativas de treinamento teriam nos custado 10 vezes mais.”

Frederick Stroebel  
Chefe de Treinamento e Desenvolvimento da  
Sanlam Financial Services Group

### FATOS

#### Empresa

- Nome: Sanlam Financial Services Group
- Localização: Bellville, África do Sul
- Atividades: provedores de serviços financeiros
- Produtos e serviços: seguros e investimentos
- Receita: US\$ 7 bilhões
- Funcionários: 6.000
- Site: [www.sanlam.co.za](http://www.sanlam.co.za)
- Parceiro de implementação: EPI-USE (Cidade do Cabo, África do Sul)

#### Desafios e oportunidades

- Cumprir a legislação
- Propiciar entrega rápida do produto para a mão de obra geograficamente dispersa
- Reduzir custos causados por treinamentos presenciais demorados

#### Objetivo

Desenvolver recursos de e-learning para propiciar treinamento rápido com base na internet

#### Solução e Serviços SAP®

- SAP Learning Solution
- Plataforma tecnológica SAP NetWeaver®, incluindo o componente do Portal SAP NetWeaver

#### Pontos de destaque da implantação

- Beneficiou-se da perícia dos parceiros e conhecimento de solução
- Adotou uma abordagem piloto
- Designou tarefas específicas para os principais parceiros
- Desfrutou de forte dedicação da equipe

- Instalou o software da forma como se apresentava, com uma customização inferior a 5%

#### Por que a SAP

- Todos os requisitos funcionais essenciais
- Integração com a solução SAP ERP HCM (Human Capital Management)
- Funcionários familiarizados com o software SAP
- Sem necessidade de nova arquitetura, servidores ou interfaces
- Menor custo total de propriedade

#### Benefícios

- 10 vezes mais redução em custos de treinamento
- Lançamentos rápidos de treinamento para funcionários mais capacitados
- Retenção de talentos através de melhor qualidade de treinamento
- Absorção mais rápida de aquisições

#### Ambiente existente

Solução SAP ERP HCM (Human Capital Management)

#### Integração com terceiros

- Banco de dados: hosted
- Hardware: hosted
- Sistema operacional: hosted

A história singular da África do Sul é caracterizada pela negação dos direitos da maioria da população, portanto não é de se surpreender que a educação tenha tido um papel central na sua transformação depois do apartheid. O governo exige que as empresas paguem 1% de sua folha de pagamento às Autoridades de Educação e Treinamento do Setor (Setas) com 70% de dinheiro abatido se as empresas atingirem as metas de treinamento. A Sanlam Financial Services Group usa o SAP Learning Solution para ajudar a qualificá-la para o reembolso bem como para reduzir custos através do e-learning e disseminar informação rapidamente.

O SAP Learning Solution inclui portais de aprendizagem e de instrutor, software de gestão de aprendizagem e funcionalidades para colaboração e autoria de conteúdo e testes. A Sanlam implantou a solução rapidamente, em apenas seis meses e então construiu e lançou prontamente 25 programas de e-learning que contou com a participação de 7.500 pessoas.

A solução dá suporte para a retenção de talentos da Sanlam – a empresa recentemente foi considerada como o 10º melhor lugar para trabalhar na África do Sul. “Nossa estratégia é sermos escolhidos como empregador”, diz Frederick Stroebel, chefe de Treinamento e Desenvolvimento da Sanlam. “Garantir aos funcionários acesso a treinamento de qualidade é crucial para que isso aconteça. Precisamos levar informação a eles mais rapidamente a fim de equipá-los melhor para o sucesso.”

A economia com os custos tem sido substancial. “Todas as empresas que introduzem e-learning apontam que irão reduzir gastos com viagens e necessidade de instrutores”, diz Stroebel. “Nós calculamos o custo do treinamento online nos primeiros seis meses. Se não tivéssemos o SAP Learning Solution, as iniciativas de treinamento teriam nos custado 10 vezes mais.”

#### **E-Learning para conformidade mais rápida**

Conformidade é outro benefício. Um programa e-learning foi desenvolvido em resposta à nova legislação de segurança e saúde ocupacional. “Analisamos a lei e escrevemos o material online”, diz Stroebel. “Gerentes de linha clicaram na aba de treinamento via componente SAP NetWeaver® Portal, fizeram o treinamento e então documentaram a conclusão do exercício.”

Outros programas e-learning são usados para difundir conhecimento de produto, por exemplo, aos membros dos escritórios que a Sanlam abriu recentemente para servirem de suplemento aos call centers. Stroebel declara, “Teria sido mais dispendioso e demorado para nós se tivéssemos enviado instrutores ou levado as pessoas para a sala de aula. O e-learning nos possibilitou a transmissão imediata do treinamento do novo produto.

Os cursos duram de 45 a 60 minutos com acompanhamento feito por meio de uma solução online de teste e avaliação da Questionmark (Norwalk, Connecticut). “O foco é transmitir pedaços facilmente digeríveis de informação fornecida através de e-learning rápido, sem ter que tocar o sino ou assobiar”, diz Esmari Wium, consultor em tecnologia de treinamento de Bellville, Sanlam África do Sul.

Relatórios de treinamento são cruciais da mesma forma que a África do Sul regulamenta rigidamente os serviços financeiros. “Devemos, por exemplo, relatar todas as transações com dinheiro à vista devido aos atos de terrorismo internacional”, diz Stroebel. “Todos precisam ser treinados nesse processo e precisamos reportar quem recebeu treinamento. Também reportamos os treinamentos por raça e sexo, como parte de nossos esforços de transformação. A SAP Learning Solution gera esses relatórios, que são aprovados por nosso diretor financeiro e CEO.

**“SAP Learning Solution irá nos ajudar a treinar novos funcionários e acelerar a integração de novas empresas.”**

**Frederick Stroebel,  
Chefe de Treinamento e  
Desenvolvimento, Sanlam Financial  
Services Group**

Os relatórios do SAP Learning Solution estão também ligados à solução SAP ERP HCM. A Sanlam remunera pelo desempenho – os bônus estão relacionados aos índices e os aumentos anuais estão ligados às avaliações de longo prazo. “As funcionalidades de gestão de desempenho SAP nos ajudam a alinhar o desempenho individual com a estratégia da empresa”, diz Steve Hattingh, chefe de Administração de Recursos Humanos da Sanlam.

#### **Custo Total de Propriedade mais baixo**

A estreita integração com o SAP ERP HCM foi vital para o processo de seleção. “SAP Learning Solution não somente veio ao encontro de nossos critérios funcionais -com nosso cenário SAP existente como não teríamos implantado nova arquitetura, software e servidores, treinado nosso pessoal de suporte de Informática e construído interfaces”, diz Stroebel. “Isto simplifica futuras atualizações e diminui nosso custo total de propriedade.”

O processo de aprendizagem anterior da Sanlam ocorria em salas de aula. Os relatórios eram feitos em papel e planilhas, os treinamentos eram difíceis de rastrear e ministrar. “Queríamos um ambiente misto – sala de aula e e-learning – com um único banco de dados para fazer o rastreamento”, diz Stroebel. A Sanlam acredita o sucesso desse rápido lançamento aos fatores: abordagem piloto, atribuição de tarefas específicas aos participantes com papel central, dedicação da equipe e a perícia do parceiro EPI-USE. Outro diferencial foram as melhores práticas embutidas no produto, que permitiram à Sanlam implantar o software da forma como ele se apresentava. “Fizemos menos que 5% de

customização,” relata Stroebel.

A Sanlam planeja estender a solução para mais usuários. De acordo com Stroebel, “Estamos empreendendo uma ofensiva em termos de aquisições, expandindo para outros mercados na África e na Índia. O SAP Learning Solution nos ajudará a treinar novos funcionários e acelerar a integração de novas empresas. A única maneira de você realmente obter valor das aquisições é através da sinergia. Nós vemos o SAP Learning Solution como um veículo para nos auxiliar a alcançar essa sinergia”.

50 088 135 (08/02)

©2008 pela SAP AG.

Todos os direitos reservados. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, SAP Business ByDesign, PartnerEdge, ByDesign e outros produtos e serviços SAP aqui mencionados bem como seus respectivos logos são marcas registradas da SAP AG na Alemanha e em vários outros países ao redor do mundo. Todos os nomes de produtos e serviços mencionados são marcas registradas por suas respectivas empresas. Os dados contidos neste documento servem apenas para fins informativos. As especificações de produtos nacionais podem variar. Esses materiais estão sujeitos a mudança sem aviso prévio. Esses materiais são fornecidos pela SAP AG e suas empresas afiliadas (“Grupo SAP”) para fins informativos sem representação ou garantias de quaisquer tipos. O Grupo SAP não se responsabiliza por erros ou omissões no que diz respeito aos materiais. As únicas garantias para os produtos e serviços do Grupo SAP são aquelas expressas nas declarações de garantia que acompanham os