

ESTUDO DE CASO

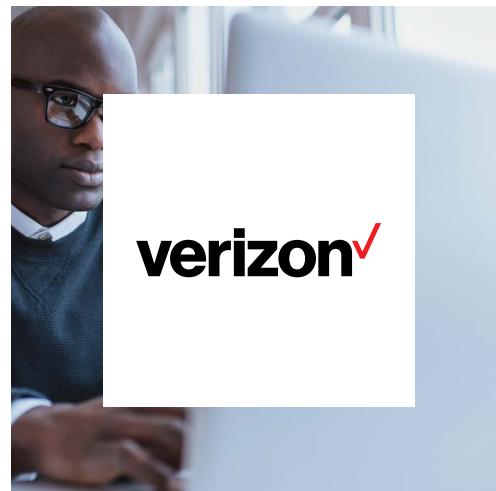
A Equipe de aprendizado e desenvolvimento da Verizon reinventa o treinamento virtual com a BlueJeans

Mesmo as melhores equipes passam dificuldades sem as ferramentas certas. A unidade de Desenvolvimento e Aprendizado Global (GL&D) da Verizon tem sido pioneira em treinamento virtual desde 2007, quando a equipe — que é responsável pelas exigências de aprendizado do provedor de rede — deu um grande salto para dentro do mundo do treinamento virtual liderado por instrutor (VILT), para acabar com o estigma de que o treinamento virtual é chato e ineficaz.

“Nós realmente chamamos a atenção do setor”, diz Jamie Freeman, Gerente Sênior, Plataformas de Aprendizado na Verizon. “Estávamos explorando soluções de engajamento como ninguém mais e começamos seguindo a regra “um a dois minutos”: nunca deixar um participante sem tocar seu teclado ou mouse por mais de um a dois minutos”.

As ferramentas digitais e práticas da equipe logo se tornaram padrões do setor. Mas com a COVID-19 forçando a GL&D a mudar todas suas aulas de treinamento lideradas por instrutor (ILT) para VILT, as ferramentas não obtiveram sucesso.

“Sabíamos como executar o treinamento virtual, mas nossas plataformas anteriores e todos os espaços de reunião virtual não estavam prontos para esse tipo de carga em cima deles”, diz Freeman. “Todas as nossas aulas de treinamento estavam sendo entregues virtualmente, mas tudo começou a dar errado, com salas virtuais travando e pessoas sendo tiradas das salas virtuais”.



Setor: Comunicações e Tecnologia

Desafio: Com a chegada da COVID-19, a equipe de Desenvolvimento e Aprendizado Global da Verizon converteu a maioria do treinamento presencial liderado por instrutor (ILT) em treinamento virtual liderado por instrutor (VILT) e precisava de uma plataforma de aprendizado virtual para dar o suporte.

Solução: A equipe colaborou com a BlueJeans para desenvolver melhorias no BlueJeans Meetings que permitiriam a entrega eficaz do aprendizado virtual.

Resultados: Resultados: A equipe de Desenvolvimento e Aprendizado Global da Verizon agora utiliza o BlueJeans for Remote Learning para entregar quase todas as suas sessões de treinamento com instrutor virtualmente.

Um painel de aprendizado remoto pioneiro permite que os treinadores controlem suas salas de aula virtuais e envolvam mais seus participantes.

Os alunos ganham experiências de áudio e vídeo perfeitas, enquanto utilizam o Voice over Internet Protocolou dispositivo móvel.

A equipe economiza \$ 350.000 por ano tendo um áudio completamente integradoem sua plataforma de aprendizado.

“Isso é apenas o começo das capacidades do aprendizado remoto. Junto com a BlueJeans, trouxemos a estrutura de como queremos que as coisas sejam configuradas para os profissionais de aprendizado e desenvolvimento. Agora, a BlueJeans continuará adicionando recursos e melhorando a plataforma cada vez mais”.

– LOU TEDRICK, VICE-PRESIDENTE DE DESENVOLVIMENTO E APRENDIZADO GLOBAL, VERIZON

BlueJeans como uma plataforma de aprendizado

Conforme isso acontecia, a Verizon adquiriu a BlueJeans em maio de 2020, abrindo a possibilidade de usar o BlueJeans Meetings como uma plataforma de aprendizado.

Mas havia desafios. O BlueJeans Meetings era uma plataforma de videoconferência para reuniões, enquanto a antiga plataforma da equipe GL&D contava com avançadas ferramentas de aprendizado e desenvolvimento. Por exemplo, possuía modelos que permitiam que designers instrucionais desenvolvessem uma sala de aula virtual com páginas ilimitadas.

A equipe precisava das mesmas capacidades. Em particular, desejava dar ao mediador os controles dos quais ele precisava — de quando os participantes abrem chats e enquetes a como eles obtêm essas informações.

“Se você realmente deseja envolver cada participante em sua sala de aula virtual, você precisa saber como é a experiência deles. Você precisa saber como eles estão vivenciando a informação que você está passando”, diz Freeman.

Colaborando para criar experiências de engajamento

A equipe viu o potencial da BlueJeans. Viu uma oportunidade de colaborar com a BlueJeans e desenvolver recursos para experiências de aprendizado virtual ainda mais significativas.

“Percebemos mais estabilidade na plataforma e uma experiência de vídeo bem melhor. Queríamos ajudar a definir a imagem da BlueJeans para uma organização de aprendizado e desenvolvimento de empresas que valoriza altos níveis de engajamento e experiência dos alunos”, diz Freeman.

“Portanto, começamos a trabalhar para redefinir como iremos treinar nossos designers instrucionais. Para nossos treinadores, reimaginamos a maneira que eles trabalhavam com a plataforma da BlueJeans, bem como outras ferramentas que trouxemos para adicionar ao nosso nível de engajamento”.

“A BlueJeans economiza nosso dinheiro porque não precisamos de um segundo provedor de áudio por cima de nossa plataforma VILT. É uma economia de \$ 350.000 ou mais por ano”.

– TREVOR MAHER, DIRETOR ASSOCIADO DE DESENVOLVIMENTO E APRENDIZADO GLOBAL, VERIZON

Controle do mediador através do painel do professor

O resultado dessa colaboração foi o BlueJeans for Remote Learning. Abrangendo melhorias ao BlueJeans Meetings, o pacote inclui recursos e ferramentas de gerenciamento de sala de aula compatíveis com aprendizado virtual e híbrido. Isso permite que os instrutores construam experiências de ensino personalizadas sem as complexidades de um ambiente de aprendizado virtual.

Depois de lançar o Remote Learning principalmente para clientes no setor de educação, a BlueJeans lança agora melhorias similares para empresas, chamadas BlueJeans Corporate Learning and Training. Este novo pacote conta com um amplo Painel do Professor, que proporciona uma visão completa da sessão de treinamento e rápido acesso às ferramentas de gerenciamento de sala de aula.

Há também um quadro de colaboração, interpretação simultânea, closed caption em cinco idiomas, e mais.

Permitindo um aprendizado eficaz com áudio integrado

A equipe GL&D está especialmente eufórica sobre o Painel do Professor, depois da recente transição para o BlueJeans

Meetings. “Precisávamos desse controle. Honestamente, nós até dançamos quando vimos o painel pela primeira vez”, diz Freeman.

Teve aquele momento “uau” quando a equipe percebeu que a plataforma BlueJeans inclui um áudio totalmente integrado. Os participantes utilizando o Voice over Internet Protocol ou um dispositivo móvel podem participar de uma sala de aula ou sala simultânea e obter a mesma experiência de áudio perfeita.

“O fato de saber que eu posso reproduzir um vídeo em meu computador através do compartilhamento de tela e os usuários conseguirem ouvir o som desse vídeo sincronizado é tudo de bom”, diz Freeman. “É uma dessas coisas que nos faz levantar e aplaudir, porque ninguém faz isso como a BlueJeans”.

De acordo com o Trevor Maher, Diretor Associado GL&D na Verizon, outras plataformas não permitem a mistura de áudio e vídeo, o que é fundamental para qualquer treinamento eficaz.

“Em nossa antiga plataforma, todos os participantes precisavam usar a mesma forma de áudio para falar uns com os outros durante as sessões simultâneas”, ele diz.

O áudio integrado salva os treinadores da dificuldade de gerenciar conexões de áudio-vídeo que não funcionam de forma apropriada e atrapalham toda a sala de aula. “E de uma perspectiva de custos, a BlueJeans economiza nosso dinheiro porque não precisamos de um segundo provedor de áudio por cima de nossa plataforma VILT. É uma economia de \$ 350.000 ou mais por ano”, adiciona Maher.

Dando suporte à interação através de maiores capacidades de vídeo

Para Jennifer Janish, Consultora VILT na Verizon, as capacidades de vídeo do BlueJeans Meetings trataram de uma reclamação comum sobre a plataforma antiga, que apenas permitia até três participantes na tela ao mesmo tempo.

“O que as pessoas mais amam sobre a BlueJeans é que eu posso ter 30, 40, 50 pessoas na minha classe, e todas elas podem aparecer na câmera”, ela diz. “E toda vez que a BlueJeans faz uma atualização, eu posso ter mais e mais pessoas na mesma tela”.

Os treinadores aprovam porque encoraja a interação, adiciona Janish. “Eles podem ver todos seus estudantes e o que cada um está fazendo”.

Mais recursos no pipeline

Embora a equipe GL&D tenha mudado recentemente para o BlueJeans Meetings, os primeiros feedbacks dos treinadores e designers instrucionais têm sido ótimos.

““Eles adoram”, diz Freeman. “Uma vez que os treinadores viram que a BlueJeans é capaz de dar a eles o controle de sua sala de aula para que eles possam ver as coisas da maneira que precisam e interagir com todos os participantes, o feedback foi ótimo. Eles estão empolgados com o que está por vir”.

O novo recurso que a BlueJeans está planejando lançar inclui download de P&Rs, modo “weather person”, salas simultâneas reutilizáveis e visualização de enquete.

“Isso é apenas o começo das capacidades do aprendizado remoto”, diz Lou Tedrick, Vice-presidente GL&D da Verizon. “Junto com a BlueJeans, trouxemos a estrutura de como queremos que as coisas sejam configuradas para os profissionais de aprendizado e desenvolvimento. Agora, a BlueJeans continuará adicionando recursos e melhorando a plataforma cada vez mais”.

SOBRE A EQUIPE DE DESENVOLVIMENTO E APRENDIZADO GLOBAL DA VERIZON

A equipe de Desenvolvimento e Aprendizado Global da Verizon lidera todas as exigências de aprendizado e desenvolvimento da empresa — desde o treinamento funcional até o desenvolvimento executivo e de liderança. Compreende mais de 850 profissionais de aprendizado ao redor do mundo, a equipe auxilia os funcionários da Verizon bem como os parceiros terceirizados, sendo uma população de alunos de aproximadamente 230.000.