



Como reuniões no Second Life transformaram a elite tecnológica da IBM em pessoas que acreditam no mundo virtual



“A reunião no Second Life teve tudo que se pode fazer em uma conferência tradicional — e mais — por um quinto do custo e sem necessidade de viagens.”
 – *Joanne Martin, presidente, IBM Academy of Technology*

Resumo executivo:

Um quinto do custo, sem sair do lugar

“Há dois anos, a IBM está fazendo investimentos significativos em mundos virtuais. já está na hora de ir da pesquisa para a realidade.”

– *Karen Keeter, executiva de marketing da IBM*

A IBM Academy of Technology há muito tempo está à frente da pesquisa e da investigação de tecnologias emergentes. No final de 2008, a empresa realizou uma conferência sobre o mundo virtual e uma reunião anual em um ambiente seguro do Second Life, com um espaço para conferências projetado especialmente pela IBM para programações, sessões de grupo, uma simulação de centro de dados ecológico, uma biblioteca e várias áreas para reunir a comunidade. Aos mais de duzentos participantes, foi oferecido um treinamento antes da conferência sobre os conceitos básicos do Second Life, para que se familiarizassem com a comunicação e a navegação no ambiente. A IBM estima que o retorno sobre o investimento na conferência sobre o mundo virtual foi de aproximadamente US\$ 320.000 e que a reunião anual foi realizada por um quinto do custo de um evento no mundo real. Vários funcionários da IBM viraram defensores do mundo virtual, abrindo o caminho para futuras conferências e eventos internos a serem realizados nesse espaço.



Os mundos virtuais despertam o interesse da IBM Academy of Technology

Entre sua equipe técnica de mais de 200.000 pessoas distribuídas no mundo inteiro, a IBM selecionou um grupo de 330 líderes e inovadores que



“Teria sido difícil para muitos participantes reservar algum tempo para comparecer a um evento ao vivo.”

– Neil Katz, ilustre engenheiro da IBM, membro da Academy of Technology

constituem a prestigiosa IBM Academy of Technology (AoT). Os membros da AoT são responsáveis por fornecer liderança técnica à IBM: identificando e buscando oportunidades e inovações tecnológicas, aprimorando a base tecnológica da IBM e desenvolvendo sua comunidade técnica.

A AoT está sempre à procura de tendências tecnológicas emergentes e os mundos virtuais há tempos são de seu interesse. No entanto, no final de 2007, ficou claro para vários membros do grupo que os mundos virtuais eram bem mais que somente um interessante ambiente de jogos ou uma ferramenta de redes sociais. Eles compreenderam que os ambientes virtuais tinham potencial para modificar a maneira como se faz negócios globalmente e que talvez valesse a pena explorá-los mais a fundo.

Na verdade, Neil Katz — membro da Academy of Technology e ilustre engenheiro da IBM — recomendou que se dedicasse uma conferência inteira da AoT aos mundos virtuais. Irving Wladawsky-Berger, vice-presidente emérito da Academy of Technology, concordou entusiasticamente e teve uma idéia ainda melhor. Por que não realizar uma conferência sobre mundos virtuais em um mundo virtual? O co-presidente de Katz nessa conferência, Larry O’Connell – diretor do escritório de projetos do conselheiro técnico – concordou. Parecia fazer o mais perfeito sentido. Alguns meses depois, a conferência do mundo virtual foi aprovada e agendada para outubro de 2008; ela seria realizada em um ambiente seguro do Second Life, pela Linden Lab, os criadores do Second Life.

A IBM se prepara para sua primeira conferência em um mundo virtual

Logo no início, Neil Katz criou uma equipe central de pessoas oriundas de várias áreas da IBM para serem responsáveis pelo planejamento, pelo agendamento e pela concepção da conferência de mundos virtuais. Craig Becker - arquiteto global da EBO de convergência digital da IBM e um residente experiente do Second Life - se ofereceu para fazer parte da equipe central e trabalhar no projeto como o arquiteto-chefe e líder de design. Becker passou vários meses trabalhando diretamente com a Linden Lab para estabelecer dezesseis regiões no



Second Life, por trás do firewall corporativo da IBM, e para criar um local seguro para os participantes da conferência, mantendo ao mesmo tempo o acesso à ilha da IBM e a outras ilhas no ambiente público do Second Life. Becker e uma equipe de designers e construtores voluntários também criaram as instalações de conferência, com uma praça de recepção, uma área para piquenique, três teatros, vários jardins, uma biblioteca de apoio, um centro de dados ecológico e espaços de encontro da comunidade, bem como uma belíssima paisagem de deserto com plantas brilhantes.

Enquanto Becker e a equipe davam duro na criação do espaço, Karen



“Nós realmente nos sentíamos como se tivéssemos estado presentes em uma reunião em tempo real, interagindo com os outros e levando para casa informações práticas.”

– Craig Becker, arquiteto global, IBM Digital Convergence

Keeter, uma executiva de marketing e membro da equipe central da conferência, reuniu outro grupo de voluntários da IBM Virtual Universe Community (VUC) — um grupo informal de aproximadamente 6.100 membros — para ajudar a realizar o evento e treinar novos usuários do Second Life. As sessões de treinamento incluíam dicas básicas, como um “guia rápido”, como se cadastrar no Second Life, configurar recursos de voz, usar o programa e navegar no ambiente virtual. O objetivo era fazer com que todos se



sentissem confortáveis com o espaço da conferência e com seus avatares antes do evento.

A IBM Academy of Technology realiza uma conferência do mundo virtual no Second Life

Quando finalmente chegou o grande dia, 21 de outubro de 2008, o centro estava pronto, os voluntários estavam a postos e os apresentadores e participantes estavam prontos. A conferência do mundo virtual da Academy of Technology durou três dias e atraiu mais de 200 membros do mundo todo, que compareceram a três discursos programáticos e 37 sessões de grupo. Entre as mais de 65 sugestões recebidas, as sessões foram escolhidas por um painel de membros da Academia, sob a liderança de Boas Betzler, arquiteto do mundo virtual, IBM STSM e membro da IBM Academy of Technology. Para que os participantes encontrassem as sessões com facilidade, os anfitriões da IBM VUC atuaram como recepcionistas da conferência para ajudar quem chegava. Também



“Atingir aquele nível de conversas informais em um grupo tão grande foi algo poderoso.”

– Joanne Martin, presidente,
IBM Academy of Technology

foram colocados quiosques na praça de recepção, permitindo que os participantes entrassem diretamente nas sessões de seu interesse com apenas um clique.

E muitas das sessões de grupo não eram somente apresentações comuns. O espaço foi construído especialmente para estimular os apresentadores a experimentar abordagens mais criativas e interativas, aproveitando ao máximo tudo o que os mundos virtuais têm a oferecer. Por exemplo, algumas apresentações de slide que se locomoviam foram exibidas

madamente US\$ 80.000, a IBM estima ter economizado mais de US\$250.000 em despesas de viagem e locação e mais de US\$ 150.000 em ganhos adicionais de produtividade (os participantes já estavam em seus computadores e podiam voltar ao trabalho imediatamente), totalizando uma economia de US\$ 320.000, se comparada às possíveis despesas se o evento tivesse sido realizado no mundo físico.

Apesar de essas cifras de ROI serem impressionantes, um benefício ainda



nos jardins. Um apresentador usou um modelo 3D de um servidor para mostrar mais detalhadamente aos participantes como fazer a manutenção do computador. E o centro de dados ecológico virtual, onde a tecnologia ecológica da IBM foi simulada, foi um grande sucesso.

Sucesso real em um mundo virtual

Os organizadores e voluntários concordaram unanimemente que a conferência do mundo virtual foi um sucesso absoluto e superou as expectativas. Os participantes adoraram a conferência e aproveitaram bastante a experiência. Com um investimento inicial de aproxi-

mais maior foi o fato de as pessoas usarem o espaço para socializar e fazer novos contatos. A duração das sessões da conferência geralmente se prolongava, pois as pessoas continuavam a conversar sobre os tópicos da sessão. E ao final de cada dia, os participantes se reuniam em vários lugares — a área de piquenique foi o ponto de encontro preferido — para conversar enquanto tomavam seus drinques virtuais. “Foi ótimo no final se encontrar no jardim de esculturas e ouvir vários DEs discutindo abertamente sobre a conferência e como a tecnologia poderia ser usada no futuro. Poder ver os outros lá e se reunir em um espaço interessante



“Quando você se encontra uma vez por ano, é difícil . . . mas agora podemos manter discussões durante o ano todo.”

– Joanne Martin, presidente, IBM Academy of Technology



deixou a sensação de participamos de um evento muito diferente de uma grande teleconferência.”

Assim, não apenas os participantes aprenderam sobre o potencial dos mundos virtuais enquanto experimentavam um deles, a IBM também obteve uma economia de custos impressionante, além de ter capitalizado todos os benefícios mais “sutis” da socialização e networking, que às vezes são a melhor parte das conferências no mundo físico.

Cancelar a próxima reunião geral anual? Second Life tem a solução

Um dos participantes da conferência do mundo virtual foi Joanne Martin, a presidente da IBM Academy of Technology. Sua missão é “transformar a Academy, torná-la mais ativa e engajada”, e isso foi um item importante na pauta da próxima reunião geral anual da AoT, agendada para

o mês seguinte, na Flórida. No entanto, logo depois de participar da conferência do mundo virtual, Martin e sua equipe decidiram que não seria apropriado realizar uma grande reunião no mundo real. Eles cancelaram a reunião geral com apenas duas semanas de antecedência. Mas eles precisavam criar um ambiente alternativo que simulasse a reunião geral anual da Academy of Technology.

Embora nunca tivesse usado o Second Life antes da conferência de outubro, ela ficou tão impressionada que decidiu realizar uma parte da reunião geral anual no Second Life. Mas esse evento de três dias era maior e a pauta incluía vários tipos diferentes de atividades:

- Sessões de brainstorming da pauta técnica da IBM
- Sessões executivas
- Apresentações de leitura nas quais os participantes compartilhariam as descobertas de suas pesquisas
- Sessões de grupos de interesse especial
- “Sessões de apresentação”, nas quais novos membros da Academy apresentariam suas credenciais e discutiriam seu trabalho com outros participantes

Por conta da complexidade da pauta, algumas partes do evento usaram webcasting e videoconferência, enquanto o Second Life foi escolhido para dar lugar às 120 sessões de apresentação. A boa notícia foi que muitos dos espaços criados para a conferência do mundo virtual poderiam ser aproveitados. Mais uma vez, voluntários



“Vinte organizações diferentes pediram para realizar reuniões no mundo virtual na semana seguinte à conferência.”

– Karen Keeter, executiva de marketing da IBM

treinaram os membros da AoT que não tinham participado da conferência e atuaram como recepcionistas durante o evento.

Second Life se torna o coração da reunião geral anual

Apesar de outras tecnologias terem sido usadas, o Second Life rapidamente se tornou o ponto de encontro dos participantes. Eles foram vistos se reunindo e fazendo network na área de recepção da AoT — até mesmo quando não havia sessões de apresentação programadas. “Sempre que você visite o espaço de conferência, a qualquer hora do dia, existem sempre pelo menos 10 ou 12 pessoas socializando na praça”, disse Karen Keeter. Depois de perceber essa reunião espontânea de pessoas, Martin e Keeter concordaram que um período de socialização — como intervalos para networking ou coquetéis - devia ser agendado oficialmente, como nas conferências tradicionais. Na verdade, com base nas atividades de networking social que ocorriam naturalmente durante os primeiros dois dias da conferência, eles programaram um evento de networking com duração de duas horas no último dia, na mesa de piquenique na praia. Os

membros da AoT se reuniram para beber cervejas virtuais e conversar enquanto outros tinham aulas virtuais de vôo livre ou de jet ski. Foi o encerramento perfeito para uma conferência fenomenal.

E a economia de custo não poderia ter sido mais reais

Todos esses aspectos mais sutis são importantes, mas são os números que falam mais alto. De acordo com Martin, “o Second Life nos deu a oportunidade de ter uma troca social e técnica positiva, correspondendo à maioria dos nossos objetivos de colaboração. E nós proporcionamos essa experiência por cerca de um quinto do custo e sem necessidades de viagens”.

Organizadores e participantes da conferência descobrem que eventos virtuais são “reais”

Quando Joanne Martin falou recentemente sobre a lógica de uma reunião virtual, ela disse que se tratava de conexão e interação — sua missão como presidente da AoT — e que o Second Life colocava em prática sua visão perfeitamente. “Foi brilhante!”, disse. “Incrível! Fiquei muito surpresa por realmente me sentir como parte dessa existência [virtual] — e me mostrou o potencial do que essa tecnologia podia ser”. E acrescentou, “A imersão [no Second Life] resultou em um efeito psicológico muito estranho, mas muito cativante. Parte de mim realmente sentia que estava lá fisicamente. E eu me via





andando e conversando com as pessoas. Meus colegas se aproximavam para falar comigo. E aí acontecia um encontro inesperado”. O espaço parecia tão real que Martin recebeu um telefonema, alguns dias depois do evento, de um membro da Academy perguntando se ela poderia usar o espaço de reuniões no final do dia para relaxar em uma rede.

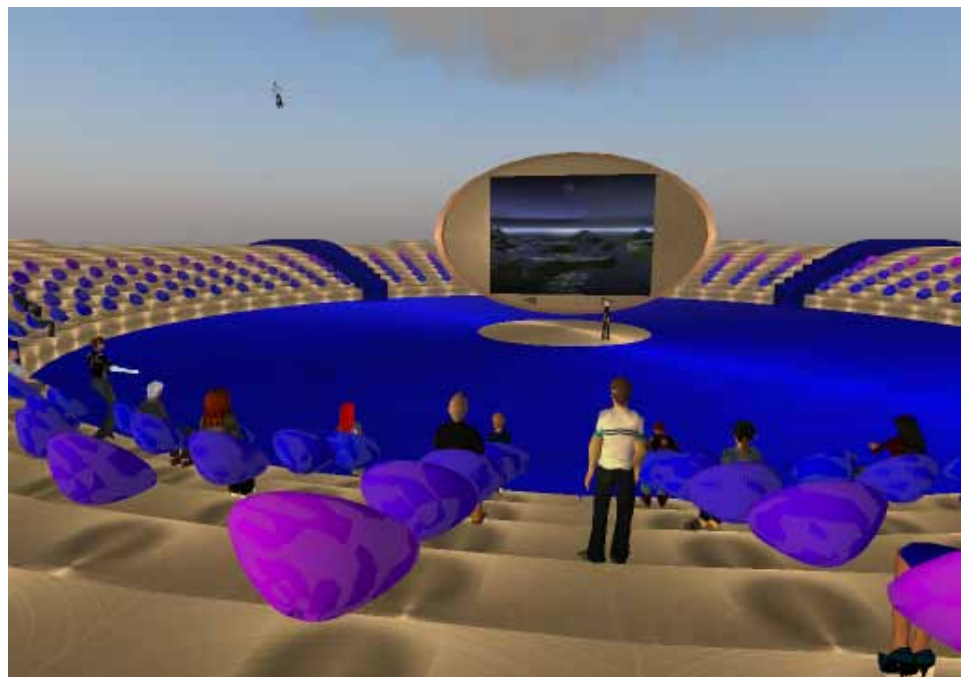
Becker concorda com Martin sobre a “presença” em mundos virtuais e acrescenta que “quando as pessoas acordavam na manhã seguinte às reuniões virtuais e pensavam sobre o dia anterior, não era como se lembrassem de um webcast ou uma teleconferência. Nós realmente nos sentíamos como se tivéssemos estado presentes em uma reunião em tempo real, interagindo com os outros e levando para casa informações práticas.”

Mas Katz admite que houve, no início, alguns céticos declarados sobre o Second

Life entre os membros da AoT. Ele relatou uma conversa com um colega que disse: “Eu não entendo como isso [a tecnologia do mundo virtual] vai conseguir alguma coisa.” Katz respondeu: “Bom, nós estamos no Second Life tendo essa discussão.” Seu colega fez uma pausa e disse: “Tem razão, eu já estou aqui há duas horas”. Katz disse: “Está vendo? Isso realmente funciona. Nós convertemos céticos totais em críticos e céticos em pessoas que realmente acreditam”.

A IBM está ansiosa por um futuro brilhante nos mundos virtuais

Depois de realizar a conferência do mundo virtual e a reunião geral anual no Second Life, a AoT concorda que os mundos virtuais terão um grande impacto nos negócios, na IBM e nos clientes da IBM. E a melhor maneira de aprender sobre mundos virtuais é usá-los — o que a IBM agora está comprometida a fazer.





Sobre o Second Life e a Linden Lab:

Desenvolvido e lançado pela Linden Lab em 2003, o Second Life é o líder mundial em ambientes virtuais 3D. Ele permite que os usuários – conhecidos como residentes – criem conteúdo, interajam uns com os outros, estabeleçam empresas, colaborem e se eduquem. Com uma próspera economia interna, com mais de US\$ 360 milhões em transações entre usuários em 2008 e uma ampla base de usuários que inclui consumidores, educadores, pesquisadores médicos e até grandes empresas, o Second Life se tornou um dos maiores hubs de conteúdo gerado por usuários (UGC) no mundo.

Fundada em 1999 pelo presidente do conselho administrativo, Philip Rosedale, e sediada em San Francisco, a Linden Lab desenvolve tecnologias revolucionárias e envolventes que modificam a maneira como as pessoas se comunicam, interagem, aprendem e criam. A Linden Lab é uma lucrativa empresa de capital fechado comandada por Mark Kingdon, CEO, e conta com mais de 300 funcionários nos Estados Unidos, na Europa e na Ásia.

Linden Lab

945 Battery Street
San Francisco, CA 94111
EUA

Para obter mais informações

visite nosso site:

<http://work.secondlife.com/pt-PT/>

visite nossa loja de terrenos:

<http://secondlife.com/land/>

visite nosso blog:

<https://blogs.secondlife.com/community/workinginworld>

siga-nos no Twitter:

<http://twitter.com/workinginworld>

email: business@lindenlab.com

Copyright © 2009 Linden Research, Inc. Todos os direitos reservados.
Linden Lab, Second Life, Second Life Grid e os logotipos do Second Life e da Linden Lab são marcas registradas de Linden Research, Inc. .