

INDUSTRIA: Finanzas

VISA

Historia de éxito de **Visa**

Resultados obtenidos



ACCESO A CONTENIDO
SELECCIONADO Y RESUMIDO
POR EXPERTOS



AUMENTO DE
DESCARGAS EN 120%



INTEGRACIÓN
IMPERCEPTIBLE
A LA LXP



LA OFERTA DE APRENDIZAJE
AMPLÍA EL HORIZONTE DEL
CONOCIMIENTO DE LAS
PERSONAS



“El contenido es el ladrillo fundamental para cualquier plataforma de aprendizaje.”



Gaurav Maheshwari

Director sénior de gestión de contenido y conocimiento, Visa

Acerca de Visa

Fundada en 1958, Visa es una operadora multinacional de servicios financieros con sede en Foster City, California. Durante los últimos cinco años la compañía ha duplicado su plantilla laboral a más de 20.000 empleados en más de 75 países.

Reto de negocios

Alrededor de la mitad de los empleados de Visa trabajan en tecnología. Para mantener el paso de los rápidos cambios tecnológicos, la empresa ha duplicado su planta durante los últimos cinco años. Sus trabajadores se encuentran en 75 oficinas locales alrededor del mundo, lo que ha hecho que la capacitación centralizada y presencial sea un reto. **“Tenemos que pensar de manera muy distinta acerca de cómo mantenemos a nuestros empleados en procesos de aprendizaje”**, dice Gaurav Maheshwari, responsable de contenido y conocimientos en la Visa University.

La compañía fue una de las primeras en adoptar una Plataforma de Experiencia de Aprendizaje (LXP, por sus siglas en inglés). **“Es grandioso tener todo el aprendizaje en un solo lugar”**, explica Gaurav, a cargo de las estrategias de contenido y gobernanza. **“Pero después los empleados necesitan ayuda para aprovechar al máximo esos recursos. Por ello, la selección es clave”**. Una plataforma de experiencia de aprendizaje por sí sola todavía no es garantía de acceso a contenido confiable y de calidad. Gaurav afirma: **“Si los aprendices no pueden encontrar contenido adecuado en su plataforma de aprendizaje, no regresarán. El contenido es el ladrillo fundamental de cualquier plataforma de aprendizaje”**.

Cómo ayudó getAbstract

Gaurav resume así sus prioridades en Visa: **“Cuando se trata de aprendizaje, Digital First siempre ha sido nuestra estrategia principal. Después, queremos asegurarnos de que nuestros empleados tengan lo que necesitan cuando lo necesiten. Y tercero, buscamos impulsar la adopción de aprendizaje pertinente a través de mucha selección”**.

Por selección Gaurav se refiere a asegurarse de que los aprendices encuentren lo que necesitan dentro de la variedad de contenido que ofrece la Visa University. Todos en Visa pueden crear contenido, pero permanece privado hasta que alguien de la comunidad de profesionales de aprendizaje en la práctica lo revisa y aprueba. **“Nos aseguramos de que el contenido sea único, relevante, de fuente confiable y en sintonía con nuestras normas y estándares de diseño”**.

Una estrategia de publicación de contenidos centralizada le permite a Visa asegurarse de la calidad y coherencia de lo que ofrece. Sin embargo, cuando se trata de una selección de contenido profundo y especializado, Gaurav prefiere contar con especialistas en el tema. Así, Gaurav encuentra gran valor en saber que el contenido de getAbstract ha sido seleccionado y verificado por un equipo de expertos.

Gaurav considera que la biblioteca de getAbstract es un gran recurso para obtener conocimientos relacionados con los negocios: **“getAbstract nos ayuda a ofrecer conocimiento oportuno y resumido sobre temas relacionados con los negocios, el desarrollo personal y profesional, liderazgo y temas sociales de actualidad”**. El año pasado, por ejemplo, Gaurav contó con el apoyo de los consultores

de aprendizaje de getAbstract para crear una campaña de concientización en torno al movimiento Black Lives Matter: **“Considere esto: si hubiéramos pensado en crear una solución formal de aprendizaje, nos habría llevado seis meses hacerlo. La biblioteca de getAbstract nos permitió ofrecerles a los aprendices una mirada general de los temas importantes de manera natural”**.

Un punto débil en Visa era que los aprendices se sentían abrumados por la cantidad de contenido disponible, por lo que Gaurav y su equipo desarrollaron una estrategia de selección de contenido con estándares y procesos definidos que ayudaran a todos en la compañía a hacer sus selecciones de manera más efectiva. Cuando empezaron a integrar unidades de aprendizaje, muchos optaron por incluir los resúmenes de getAbstract de libros, artículos, informes y podcasts, que se leen en 10 minutos y a los que los aprendices pueden acceder directamente desde su LXP. En un año, las descargas de resúmenes de getAbstract en Visa aumentaron 120%.

Gaurav agradece el formato pragmático y centrado en el estudiante de otros recursos de getAbstract, como las Sketch Notes, las guías visuales paso a paso de getAbstract: **“Herramientas de aprendizaje como las Sketch Notes hacen que el aprendizaje sea más realizable, lo que me parece muy importante”**.

Para Gaurav, el valor central de incluir el contenido de getAbstract en la oferta de Visa es que expone a los aprendices a una amplia gama de ideas y temas que no hubieran encontrado de otra manera: **“getAbstract amplía el horizonte del conocimiento para la gente y detona su curiosidad, que es la cualidad principal que los CEO buscan en un empleado. Creo que getAbstract es un recurso perfecto para la gente que desea aprender acerca de nuevos temas y obtener una perspectiva nueva sobre lo que están trabajando y mucho más”**.