

INDUSTRIE: Finance

VISA

Customer Success Story **Visa**

Résultats obtenus



ACCÈS À DU CONTENU
SÉLECTIONNÉ PAR DES
EXPERTS ET FACILEMENT
ASSIMILABLE



HAUSSE DE 120 %
DU NOMBRE DE
TÉLÉCHARGEMENTS



INTÉGRATION
OPTIMALE AU
SYSTÈME LXP



L'OFFRE D'APPRENTISSAGE
CONTRIBUE À
L'ÉLARGISSEMENT DES
CONNAISSANCES



« **Le contenu est la pierre angulaire de toute plateforme d'apprentissage.** »



Gaurav Maheshwari

Directeur, Content and Knowledge Management, Visa University

À propos de Visa

Fondée en 1958, Visa est une société multinationale de services financiers établie à Foster City en Californie. Au cours des cinq dernières années, l'entreprise a multiplié ses effectifs par deux et emploie plus de 20 000 collaborateurs dans plus de 75 pays.

Le défi pour l'entreprise

Près de la moitié des employés de Visa travaillent dans le domaine des technologies. L'entreprise a doublé ses effectifs au cours des cinq dernières années afin de s'adapter à la rapidité des changements technologiques. Ses employés sont répartis dans plus de 75 succursales à travers le monde, ce qui complique l'organisation de formations centralisées et en présentiel. « **Nous devons réfléchir différemment à la manière de permettre à nos employés de continuer à apprendre** », explique Gaurav Maheshwari, responsable du Content and Knowledge Management à la Visa University.

L'entreprise a très tôt opté pour une plateforme d'expérience d'apprentissage (Learning Experience Platform ou LXP). Pour Gaurav, responsable de la stratégie de contenu et de la gouvernance, « **C'est formidable de pouvoir regrouper toutes les formations au même endroit. Toutefois, les employés ont besoin d'aide pour optimiser l'utilisation de ces ressources. C'est pourquoi, la sélection de celles-ci est cruciale.** » Une plateforme d'expérience d'apprentissage ne suffit pas à elle seule pour garantir l'accès à du contenu fiable et qualitatif. « **Si les apprenants ne trouvent pas du contenu pertinent sur leur plateforme d'apprentissage, ils n'y retourneront pas. Le contenu est la pierre angulaire de toute plateforme d'apprentissage** », ajoute Gaurav.

Comment getAbstract a aidé Visa à relever le défi

Gaurav résume ses priorités au sein de la Visa University de la manière suivante : « **L'approche Digital First a toujours fait partie de notre stratégie clé en matière d'apprentissage. Nous voulons également nous assurer que nos employés obtiennent ce dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin. Enfin, nous voulons encourager l'adoption d'habitudes en matière d'apprentissage, en mettant l'accent sur la sélection de contenu.** » Par sélection de contenu, Gaurav entend s'assurer que les apprenants puissent identifier ce dont ils ont besoin dans la diversité de contenu proposé par la Visa University. Si chacun au sein de l'entreprise est libre de créer du contenu, sa diffusion au reste du personnel est préalablement soumise à un processus d'examen et d'autorisation de la part d'un membre de la communauté de pratique des responsables de l'apprentissage. « **Nous nous assurons que le contenu est unique, pertinent, issu d'une source fiable et adapté à nos normes et directives de conception.** »

Une stratégie centralisée de publication de contenu permet à Visa de garantir la qualité et la cohérence de son offre d'apprentissage. En revanche, lorsqu'il s'agit de sélectionner des connaissances spécialisées et pointues, Gaurav préfère s'adresser à des spécialistes du domaine. Savoir que le contenu proposé par getAbstract a été soigneusement sélectionné et évalué par une équipe d'experts revêt donc une importance fondamentale à ses yeux. Pour Gaurav, la bibliothèque getAbstract est une ressource inestimable en matière de connaissances liées au monde de l'entreprise : « **getAbstract nous permet de proposer des formations ponctuelles et facilement assimilables sur des thématiques liées au monde du travail, au développement professionnel et personnel, au**

leadership ainsi qu'aux enjeux sociaux actuels. » L'année dernière, par exemple, Gaurav a pu compter sur le soutien des Customer Success Managers (CSM) de getAbstract pour élaborer une campagne de sensibilisation autour du mouvement Black Lives Matter : « **Si on y réfléchit, créer en interne une solution d'apprentissage nous aurait pris six mois, alors que la bibliothèque getAbstract nous a permis d'apporter aux apprenants un aperçu rapide et objectif des enjeux en présence.** »

L'une des difficultés habituellement rencontrées par Visa est le sentiment de « submersion » des apprenants face à la surabondance de contenu à leur disposition. C'est pourquoi Gaurav et son équipe ont développé une stratégie de sélection de contenu définissant des normes et des procédures en vue d'aider l'ensemble des employés à identifier le contenu utile plus rapidement. Lors de l'élaboration des unités d'apprentissage, ils étaient nombreux à vouloir intégrer les résumés getAbstract de livres, d'articles, de rapports et de podcasts (assimilables en 10 minutes) auxquels les apprenants pouvaient directement accéder via la plateforme d'apprentissage. En une année, le nombre de téléchargements de résumés getAbstract a augmenté de plus de 120 %.

Gaurav apprécie le format pratique et axé sur l'apprenant du matériel pédagogique getAbstract, comme les sketchnotes, des guides visuels proposés par getAbstract : « **Les outils pédagogiques tels que les sketchnotes facilitent l'assimilation de l'apprentissage, ce qui est, à mon avis, très important.** »

Pour Gaurav, l'intérêt d'intégrer le contenu getAbstract dans l'offre d'apprentissage de son entreprise réside dans sa capacité à présenter aux apprenants un large éventail de concepts et de thématiques qu'ils n'auraient peut-être jamais abordés autrement : « **getAbstract contribue à élargir les connaissances des apprenants et à éveiller leur curiosité. En effet, la curiosité intellectuelle est la principale qualité que recherchent les PDG chez leurs employés. Selon moi, getAbstract est une ressource parfaite pour ceux qui souhaitent en apprendre davantage sur des nouvelles thématiques et adopter un regard neuf sur leurs projets actuels et futurs.** »

www.getabstract.com • corporate@getabstract.com