

SETOR: Serviços Financeiros

**VISA**

# História de Sucesso do Cliente **Visa**

## Resultados alcançados



ACESSO AO CONTEÚDO  
COMPACTO ESPECIALMENTE  
SELECIONADO



AUMENTO DE  
DOWNLOADS EM 120%



INTEGRAÇÃO  
PERFEITA COM O LXP



OFERTA DE APRENDIZAGEM  
QUE AMPLIA O HORIZONTE DE  
CONHECIMENTO DAS PESSOAS



**“O conteúdo é o fundamento de qualquer plataforma de aprendizagem.”**



**Gaurav Maheshwari**

Diretor Sênior, Gestão de Conteúdo e Conhecimento, Visa University

## Sobre a Visa

Fundada em 1958, a Visa é uma operadora multinacional americana de serviços financeiros com sede em Foster City, Califórnia. Nos últimos cinco anos, a empresa dobrou o seu número de funcionários para mais de 20.000, distribuídos em mais de 75 países.

## Desafio corporativo

Cerca de metade da força de trabalho da Visa trabalha com tecnologia. Para acompanhar as rápidas mudanças tecnológicas, a empresa dobrou o seu quadro de funcionários nos últimos cinco anos. Os funcionários estão espalhados por 75 filiais da empresa em todo o mundo, tornando um desafio organizar um treinamento centralizado em sala de aula. **“Temos que pensar de uma forma muito diferente sobre como manter altos níveis de aprendizagem entre os nossos funcionários”**, afirma Gaurav Maheshwari, responsável pela Gestão de Conteúdo e Conhecimento da Visa University.

A empresa foi uma das primeiras a adotar uma Plataforma de Experiência de Aprendizagem (LXP). **“É ótimo ter todo o aprendizado em um só lugar”**, explica Gaurav, diretor responsável pela estratégia e governança de conteúdo. **“A questão é que os funcionários precisam de ajuda para maximizar o uso desses recursos. Desta forma, uma curadoria criteriosa dos conteúdos é a chave.”** Uma plataforma de experiência de aprendizagem por si só ainda não garante o acesso a um conteúdo confiável e de qualidade, garante Gaurav: **“Se os aprendizes não conseguem encontrar o conteúdo adequado na sua plataforma de aprendizagem, eles não vão retornar. O conteúdo é o fundamento de qualquer plataforma de aprendizagem.”**

## Como a getAbstract ajudou

Gaurav resume as suas prioridades na Visa University da seguinte maneira: **“Em termos de aprendizagem, a estratégia Digital First sempre esteve no centro das nossas prioridades. Em segundo lugar, queremos garantir que os nossos funcionários tenham o que precisam, quando precisam. E finalmente, buscamos impulsionar a adoção de aprendizagem relevante realizando uma curadoria profunda.”** Com a curadoria, Gaurav se refere a garantir que os aprendizes encontrem o que precisam dentro da variedade de conteúdo que a Visa University oferece. Todos na Visa podem criar conteúdo, mas ele permanece privado até que algum profissional de aprendizagem da comunidade de prática (CoP) o revise e aprove: **“Garantimos que o conteúdo seja único, relevante, de uma fonte confiável e alinhado às nossas diretrizes de design e padrões.”**

Uma estratégia centralizada de publicação de conteúdo permite que a Visa garanta a qualidade e consistência da sua oferta de aprendizagem. Quando se trata de selecionar conhecimento especializado, no entanto, Gaurav gosta de ter especialistas da área dos assuntos envolvidos. Portanto, Gaurav valoriza muito o fato de que o conteúdo da getAbstract foi selecionado e verificado por equipes de especialistas.

Gaurav considera a biblioteca com conteúdos especialmente selecionados da getAbstract um ótimo recurso para o aumento dos conhecimentos relacionados ao mundo dos negócios: **“A getAbstract nos ajuda a fornecer oportunidades de aprendizado adequadas, breves e precisas sobre tópicos relacionados aos negócios, desenvolvimento profissional e pessoal, liderança e questões sociais atuais.”** No ano passado, por exemplo, Gaurav contou com

o apoio dos Customer Success Managers da getAbstract para criar uma campanha de conscientização em torno do movimento Black Lives Matter: **“Veja desta forma: se pensássemos em criar uma solução de aprendizagem formal, teríamos levado seis meses para elaborar o conteúdo. A biblioteca de recursos da getAbstract nos permitiu fornecer aos alunos um panorama geral conciso dos problemas em questão de maneira prática.”**

Um problema recorrente na Visa era que os aprendizes se sentiam assoberbados pelo volume de conteúdo disponível. Gaurav e sua equipe desenvolveram então uma estratégia de curadoria de conteúdo definindo padrões e processos para ajudar todos na empresa a selecionar conteúdos com mais eficácia. Ao montar unidades de aprendizagem, muitos gostaram de integrar os resumos de 10 minutos de livros, artigos, relatórios e podcasts da getAbstract, que podem ser acessadas diretamente da Plataforma de Experiência de Aprendizagem. Em um ano, os downloads de resumos da getAbstract na Visa aumentaram em mais de 120%.

Gaurav aprecia o formato prático e centrado no aprendiz dos materiais de aprendizagem da getAbstract, como os Sketch Notes – guias visuais práticos da getAbstract: **“Ferramentas de aprendizagem como os Sketch Notes tornam o aprendizado mais consumível, o que eu acho realmente importante”**.

Para Gaurav, o principal valor de incluir o conteúdo getAbstract na oferta de aprendizagem da Visa é a possibilidade de expor os aprendizes a uma ampla gama de ideias e tópicos com os quais eles não teriam se deparado de outra forma: **“A getAbstract amplia o horizonte de conhecimento das pessoas e desperta a sua curiosidade. A curiosidade foi apontada como a qualidade número um que os CEOs gostam de ver em um funcionário, e acredito que a getAbstract é um recurso perfeito para pessoas que desejam aprender sobre novos tópicos e obter uma nova perspectiva sobre o que estão trabalhando, e não só.”**