

INDUSTRIA: Servicios de Tecnología de la Información



Resultados logrados



CREACIÓN DE UN AMBIENTE MODERNO DE APRENDIZAJE



1/4 DE LOS USUARIOS USAN LA APP MÓVIL



15% DE LOS USUARIOS ESCUCHAN AUDIOS



ACCESO MUNDIAL Y SENCILLO A CONOCIMIENTO RESUMIDO



AUMENTO CONTINUO DE USO



“Me encanta el hecho de que el contenido de getAbstract es consistente en toda la plataforma. Cada resumen te dice exactamente qué vas a obtener. Para los empleados, esta aproximación es tremendamente importante: ellos quieren saber qué esperar cuando hacen clic en un enlace.”

James Hayward

Gerente de Tecnología y Entrega de Aprendizaje

El reto del negocio

Experian es un proveedor global de servicios de información con base en Dublín, Irlanda. Con 17 mil empleados en 39 países, la compañía ofrece herramientas de información y análisis que ayudan a los negocios a gestionar el riesgo crediticio, prevenir fraudes y automatizar la toma de decisiones.

La estrategia de desarrollo de personas de Experian busca construir una cultura inclusiva de alto rendimiento. James Hayward, Gerente de Tecnología y Entrega de Aprendizaje, desea darle la posibilidad a los empleados de fortalecer tanto sus habilidades profesionales como sociales. Además de las limitantes de tiempo de los empleados, una operación mundial como la de Experian se enfrenta al reto adicional de darle igual consideración a todos los empleados. Equipos virtuales con miembros en diferentes ubicaciones necesitan poder tener acceso a recursos de conocimiento de manera rápida y flexible.

Cómo ayudó **getabstract**

En Experian, getAbstract es un recurso para el desarrollo de empleados en toda la organización. Estos pueden acceder al contenido de getAbstract a través de diferentes canales para encontrar conocimiento experto en el momento necesario. Los empleados en todos los niveles, explica James Hayward, pueden acceder a contenido personalizado de getAbstract a través de la zona de competencias respectiva del portal. Los miembros del equipo de desarrollo de aprendizaje, mientras tanto, pueden descargar contenido de getAbstract de la página interna de desarrollo de la empresa para usarlo como material de preparación o seguimiento en talleres dentro de un aula tradicional. Además, los empleados se han hecho al hábito de consultar la biblioteca de getAbstract cuando necesitan información que les ayude con su toma de decisiones.

Experian explica que puede ser difícil encontrar recursos: **“Necesitábamos sistemas de aprendizaje con un diseño moderno, fáciles de navegar, que ofrecieran recomendaciones y acceso móvil”**, dice Hayward. A la empresa le tomó tiempo reconocer el cambio en hábitos

de aprendizaje, explica: **“getAbstract me permitió mostrar que la demanda de aprendizaje móvil y un contenido breve y conciso es significativamente más alto que lo que creíamos.”** Cuando Experian empezó a modernizar su ambiente de aprendizaje, los empleados de inmediato adoptaron la app móvil de getAbstract para aprender en sus traslados. Actualmente, el 25% de los usuarios del contenido de getAbstract lo acceden a través de sus dispositivos móviles, y el 15% utiliza el formato de audio.

Para Hayward, un componente de éxito importante pero subvaluado de la solución de getAbstract es la consistencia del contenido de la biblioteca: **“Me encanta el hecho de que el contenido de getAbstract es consistente en toda la plataforma. Cada resumen te dice exactamente qué vas a obtener. Para los empleados, esta aproximación es tremendamente importante: ellos quieren saber qué esperar cuando hacen clic en un enlace.”** Los más de 20,000 resúmenes de libros, artículos y videos en la plataforma, todos se presentan en un formato uniforme, desarrollado y perfeccionado a lo largo de los años por el equipo editorial de getAbstract para maximizar la retención del conocimiento.

Hayward aprecia la relación de colaboración con getAbstract: **“El equipo de getAbstract tiene un buen sentido para saber cuándo necesitamos apoyo sin ser insistentes ni abrumarnos.”** Él espera profundizar su colaboración con getAbstract en sus esfuerzos futuros para construir una cultura de aprendizaje muy eficiente en Experian.