

Learning Live Networks Iberia 2019: "The Learning Ecosystem"

Naturaleza, diversión y aprendizaje en un entorno privilegiado; un año más, Overlap, The Learning&Performance Institute y Châteauform organizan el Think Tank Learning Live Networks Iberia, que giró sobre cómo los departamentos de Aprendizaje deben adaptarse a las nuevas tendencias en este ámbito.

Durante dos días los asistentes compartieron experiencias de aprendizaje con los CLO y directores de RRHH de varias de las compañías más destacadas del país. En las sesiones que tuvieron lugar durante el evento participaron como ponentes **Alfonso Bustos**, head of Learning&CultureTransformation en **Ricoh**; **Roberto Rodríguez**, Chief People officer en **BBVA Next Technologies**; **Elisabetta Galli**, Global head of Knowledge and Development en **Banco Santander**; **Javier Lirón**, Competence Development manager en **Volvo**; **Trish Uhl**, principal Consultant en **Owl's Ledge**; **Lori Niles-Hofmann**, Senior Learning strategist; **Antonio Rubio**, director de I+D+i, y **Ravi Purswani**, chief Technology Officer, ambos de **Overlap**; **Donald Taylor** y **Kelly Davis**, presidente y directora de Marketing, respectivamente, en **The Learning&Performance Institute**; y **Marc Zao-Sanders**, CEO en **Filtered**.

Alfonso Bustos, de **Ricoh**, como maestro de ceremonias del evento, definió el marco de actuación del *Think Tank*: desde la evolución y tendencias de la fuerza laboral, era necesario analizar cómo se debían poner en marcha los distintos elementos de un *Learning Ecosystem* para identificar los rasgos de la revolución que los departamentos de Aprendizaje tienen que asumir por la exigencia de nuevos roles. Destacó que bajo el concepto de *Learning Ecosystem* se desarrollan sistemas densamente interconectados que pueden llegar a ser productivos. A través de su metáfora nubes-re-

lojes, entendiendo nubes como sistemas indefinidos, indivisibles y dinámicos, y relojes como mecanismos definidos y divisibles, Alfonso Bustos nos recomienda que dejemos de ver relojes donde hay nubes para conseguir ser más productivos.

Roberto Rodríguez, de **BBVA Next Technologies**, que abrió el evento con la primera ponencia, fue el encargado de mostrar cómo evolucionan los perfi-

Los departamentos de Aprendizaje deben evolucionar de forma que puedan asumir la exigencia de nuevos roles

les y requerimientos de la nueva fuerza laboral en un entorno tecnológico y creativo, que es lo que ocurrió con la creación de BBVA Next Technologies, y de sus necesidades en un contexto digital. Esta empresa aparece cuando BBVA decide dejar de tener su estrategia tecnológica en manos de terceros para ser ellos mismos los que transgrediesen en un mercado más competitivo creando ecosistemas atractivos para jóvenes expertos. El reto era

conseguir un entorno favorable para atraer y retener talentos con perfiles, motivaciones y vocaciones diferentes con el objetivo de crear una plataforma tecnológica de servicios a nivel mundial de cara al futuro. Tremendamente inspiradora fue su definición del rol de la Dirección de Recursos Humanos, acompañando a los equipos y aprendiendo con ellos.

El cliente del futuro

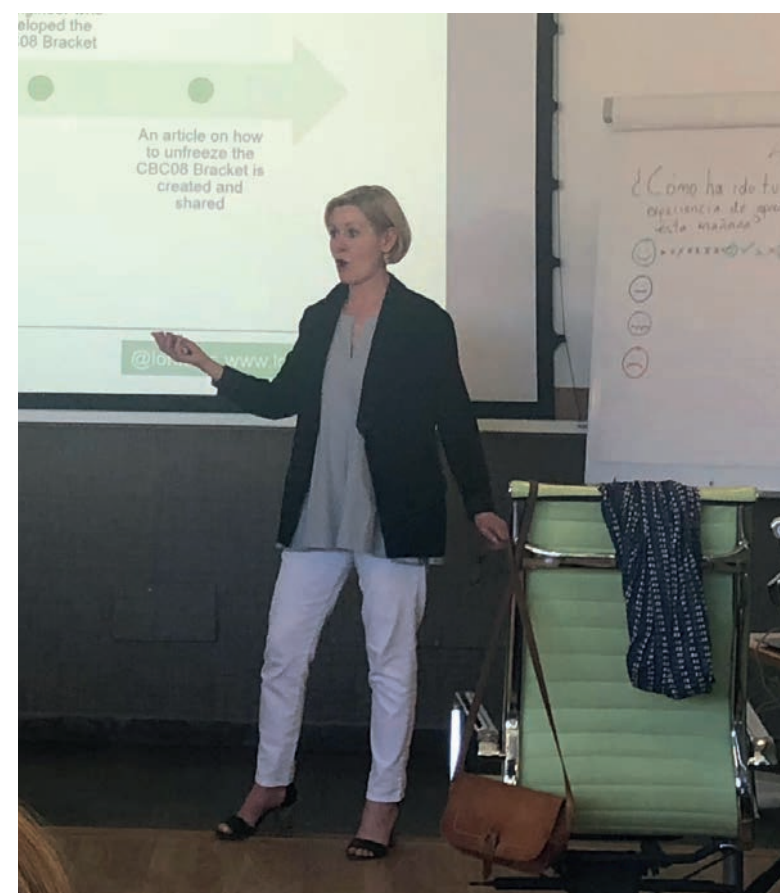
Para **Javier Lirón**, de **Volvo**, es muy importante que las organizaciones comiencen a centrarse desde hoy en el cliente del futuro. Con ello, explicó la necesidad de Volvo de convertirse en una empresa de venta de servicios y no solo de automóviles. Para lograr esta transformación trabajan alrededor de tres ejes principales: *customer experience*, estrategia y entorno de la competencia; y alineando los indicadores de la empresa con los de desempeño: gestión del conocimiento, acceso a expertos, colaboración y *networking*, aprendizaje estructurado y gestión del talento. Su cuadro de mando alineado con estos objetivos es una herramienta indispensable de medición del avance del talento.

Trish Uhl, de **Owl's Ledge**, habló sobre el novedoso concepto "*Ambient Intelligence*", presentado por primera vez en España. La introducción de dispositivos hiperconectados en nuestro entorno de trabajo, unidos a las innovaciones en el acceso, análisis y aplicaciones del *Ambient Data* (datos del entorno que nos rodea), permite a partir de nuevos *insights* e Inteligencia Artificial hacer que las soluciones de *Learning&Performance* sean más rápidas, menos costosas y más efectivas.

Por su parte, **Lori Niles-Hofmann** aseguró que actualmente la mayoría de las personas no disponen



Trish Uhl (Owl's Ledge), Marc Zao-Sanders (Filtered), Ravi Purswani (Overlap) y Alfonso Bustos (Ricoh).



Lori Niles-Hofmann.



Trish Uhl, de Owl's Ledge, durante su intervención.



Donald Taylor, de The Learning & Performance Institute.



Roberto Rodríguez, de BBVA Next Technologies.

de todas las habilidades para llevar a cabo su trabajo correctamente. Para que una empresa sea más competitiva debe mejorar rápida y constantemente a sus empleados, ya que, en tres años, el 30 % de las habilidades que tienen estarán obsoletas y tendrán que sustituirlas por otras nuevas. El problema es determinar qué habilidades necesita el individuo, y por ello mostró el Triángulo del Aprendizaje que se basa en: hacer un diagnóstico rápido, priorizar y usar una alimentación de data.

Apoyo al desempeño

En su intervención, **Ravi Purswani, de Overlap**, trató el tema del apoyo al desempeño mediante el uso de la tecnología para reducir el trabajo más mecánico y aprovechar tiempo omitiendo tareas menos relevantes para el profesional y centrando su capacidad, principalmente, en la parte analítica. El fácil acceso y seguimiento de los KPIs y otras variables del ecosistema de desempeño facilitan un apoyo en tiempo real desde la organización hacia el profesional en el sentido de comparar sus resultados con sus objetivos para así poder ofrecer

feedback constante, así como las herramientas y datos necesarios para la consecución de los objetivos como profesional y de la propia empresa.

Otro punto importante que se trató fue el uso de la tecnología de chatbots de voz como asistentes

El nuevo Informe de Tendencias de Aprendizaje y Desarrollo de Overlap 2019-2021 recoge diez tendencias para los próximos años

de las personas de la organización para que puedan desempeñar sus funciones de manera óptima.

Elisabetta Galli, de Banco Santander, relató la transformación de la entidad mediante su metodo-

logía *Strategic Workforce Planning* fundamentada en la tecnología, las personas y RRHH como agente de cambio. Para mejorar la experiencia de aprendizaje del banco, desarrollaron la plataforma Dojo, cuyos objetivos son conocer lo que saben los empleados, ayudarles a ser responsables, convertirse en una experiencia de aprendizaje significativa, medir el retorno de inversión en aprendizaje y compartir una biblioteca de habilidades.

Los asistentes tuvieron también la ocasión de presenciar una mesa redonda compuesta por **Ravi Purswani, Marc Zao-Sanders, Trish Uhl y Alfonso Bustos** para debatir sobre *Adaptive Learning*. Hablaron sobre el "*Anticipatory Model*" que está empezando a usarse por diversas compañías en vez de un sistema de recomendaciones; de la gran cantidad de data que tienen plataformas sociales (Facebook, Twitter...) frente a las de aprendizaje, por lo que estas deben aprovecharlo más y obtenerlo de diversas fuentes que hasta ahora no se habían tenido en cuenta; y de las nuevas herramientas de Inteligencia Artificial que proporcionan un aprendizaje mucho más preciso y personalizado.

Informe de Tendencias

Durante estos dos días, también tuvo lugar el lanzamiento del nuevo Informe de Tendencias de Aprendizaje y Desarrollo de Overlap 2019-2021. **Antonio Rubio, de Overlap**, presentó las diez tendencias que ha identificado junto a su equipo para los próximos años y que han organizado, en tres grupos: **Negocio**, que recopila *Machine Learning* para la productividad, *Sales Enablement*, **Análítica de Datos + Economía Conductual** y **Evolución del B2B al B4B**; **Liderazgo**, con las tendencias evolución del **Chief Sales officer** y **Digital Leader**; y, por último, el grupo de **Aprendizaje**, con la **Robotización de L&D**, **aprendizaje adaptativo**, *Learning Strategy & Content Curation* y la evolución del departamento de L&D. Para concluir, **Donald Taylor y Kelly Davis, de LPI**, explicaron cómo aplicar en equipos de L&D el *Capability Map*, una herramienta que mide las habilidades esenciales en la nueva era de L&D, ya que provee una visión global de las competencias actuales necesarias en el mercado de la formación, y es fundamental para comparar y desarrollar las capacidades de las nuevas funciones en *learning: Data Analyst, Content Curator, Designer*, entre otras ■



Antonio Rubio, de Overlap.



Elisabetta Galli, de Banco Santander.