



[Javier Lozano](#) Director de Nanfor Ibérica LR España N°6

LEARNING REVIEW les acerca la experiencia de Nanfor Ibérica como proveedor oficial de soluciones e-Learning de Microsoft (MS) para el colectivo de técnicos hispanohablantes.

NanforIbérica

Organización: Microsoft Corporation

Denominación del proyecto: Formación oficial de Microsoft e-Learning para hispanoparlantes

Responsable del proyecto: Javier D. Lozano

1. Características de la Organización:

1.

1. **Cantidad de empleados total en MS:** más de 60.000.

Estos cursos sirven tanto para el colectivo de MS (60 mil) como para la red de técnicos que utilizan la tecnología MS a nivel mundial.

2. **Cantidad de alumnos:** 1.200.

1. Necesidad:

· **Fecha de inicio de la necesidad:** 10 mayo de 2006.

· **Necesidad identificada:** Teleformación oficial en herramientas TIC de MS. Debido a la ausencia de contenido avanzado para los profesionales TIC en tecnología MS, la compañía comenzó un amplio proyecto de oferta de formación virtual en una variedad de formatos: *clinics*, workshops, cursos, colecciones y librerías. El hecho de la existencia de diferentes proveedores de formación de productos MS no certificados (mercado gris) generaba problemas con los clientes, ya que se formaba a los técnicos con contenidos inadecuados.

· **Audiencia target:**

1. **Público interno y/o externo:** Ambos.

2. **Áreas en las que trabajan:** Profesionales TIC en sistemas, innovación y optimización de rendimientos informáticos.

3. **Nivel jerárquico mayoritario:** intermedio.

1. Solución:

- **Plataforma utilizada:** Integración de plataforma e-Learning de MS con la plataforma e-Learning de Nanfor Ibérica.
- **Funcionalidades básicas implementadas:** Desarrollo de conectores para integrar ambas plataformas y poder ofrecer al mercado latinoamericano formación oficial de MS con contenido en español y con tutores y dinamizadores certificados por MS en habla hispana.
- **Empresa implementadora:** Nanfor Ibérica.
- **Duración de la implementación:** 12 meses en la integración de plataforma y oferta de formación e-Learning.
- **Proveedor de contenidos:** Microsoft y Nanfor Ibérica.
- **Desarrollos de contenidos a medida:** Son contenidos complementarios de apoyo: prácticas, actividades, preparación de certificaciones y gestión de entorno de teleformación web 2.0 realizados por Nanfor Ibérica.
- **Incorporación de contenidos *off the shelf* (enlatados):** Desarrollados por los ingenieros de MS en Redmon (EE.UU.).
- **Interacción entre plataforma y sistema de gestión de RRHH y otros de la empresa:** Al ser una solución de formación oficial se usa la plataforma de contenidos del proveedor.
- **Tipo de cursos (autoadministrados, con tutores, ambos):** Cursos tutorizados a tres niveles (soporte de acceso, plataforma y formación síncrona: relación con los alumnos online para preparación de exámenes e identificación de prácticas, permitiendo el acceso en modo remoto a aplicaciones y sistemas instaladas en nuestro laboratorio).

1. Mantenimiento:

- **Cantidad de cursos que se incorporan por mes:** Aproximadamente 40 cursos técnicos y 30 cursos de productividad (Information Worker.Ofimática).

1. Métricas:

- **Cantidad de visitas diarias a la plataforma:** 1.600.
- **Cantidad de cursos en desarrollo:** tres.
- **Cantidad de personas que se entrenan/forman con la solución:** 1.200.
- **Duración promedio de la currícula en horas por empleado:** 17 horas.

1. Resultados:

- **Lo más gratificante de la experiencia fue:** observar cómo los técnicos aprovechaban un contenido adaptado a sus necesidades.
- **Lo más difícil de superar fue:** coordinar a los diferentes equipos.
- **Lo más sorprendente de la implementación fue:** el alto nivel de satisfacción conseguida. De 26 variables de calidad de servicio que tiene actualmente MS, las dos más valoradas son las relativas a la oferta de cursos oficiales e-Learning.
- **Si volviéramos a empezar haríamos exactamente igual:** ofertar los más de 2.000 cursos que MS dispone en catálogo para que el participante seleccione aquellos que realmente le interesan.
- **Si volviéramos a empezar cambiaríamos:** el sistema de comunicación a la comunidad TIC.
- **Balance General del proyecto:** Adecuado.