

Estudio de caso

BSkyB amplía las capacidades de su personal para posibilitar un crecimiento empresarial constante



Una importante emisora descubre muchos usos innovadores para HP Adoption Readiness Tool (ART)

Sector

Medios/televisión

Objetivo

Consolidar soluciones comerciales y personalizadas para crear materiales de capacitación y transferencia de conocimiento uniformes y almacenados en ubicaciones centrales.

Enfoque

Se utilizaron criterios predefinidos para realizar evaluaciones formales en comparación con otros productos del sector y soluciones comerciales y de código abierto.

Resultados para la TI

- El contenido especializado de HP y las plantillas preconfiguradas se pueden personalizar y distribuir por medio de la plataforma de implementación y la herramienta de creación y desarrollo de HP ART.
- La captura automatizada de la actividad en pantalla se puede publicar con facilidad en múltiples lugares y en 33 idiomas distintos.
- Las eficientes funciones de edición permiten mantener actualizados los materiales de capacitación.

Resultados de negocios

- La reducción en la demanda de recursos y en los costos logísticos ayudará a ahorrar 40 mil libras esterlinas durante el primer año y aún más en los años siguientes.
- La información consolidada permite ahorrar 100 horas hombre al mes gracias a la reducción del tiempo invertido en la capacitación del personal.
- La capacitación dinámica y precisa brinda un respaldo uniforme al lanzamiento de nuevos productos.
- El tiempo y los costos asociados a las actividades fuera del sitio se reducen gracias a la eliminación de la necesidad de participar en cursos de capacitación externos.



“La tecnología moderna exige soluciones de gestión del conocimiento eficientes, flexibles y colaborativas. El contenido y el público evolucionan de forma continua y no son previsibles. Para las organizaciones de TI grandes y dinámicas, HP ART es la mejor opción.”

– Billy Hamilton, líder de ingeniería de rendimiento, B SkyB

Mantenerse a la vanguardia en un mundo desafiador

En el mundo rápido y altamente competitivo de los medios de comunicación, B SkyB, que es la principal emisora vía satélite de Reino Unido, siempre lanza nuevas ideas y servicios. Contar con una eficiente capacitación y habilitación del personal es fundamental para el éxito de Sky. Por eso, la empresa ha ampliado constantemente el uso de HP Adoption Readiness Tool (ART).





Desafío

Necesidad de consolidación

Los medios de comunicación tienen una cultura volátil, en que la competición es intensa, las nuevas ideas se multiplican y todo es urgente. Los proyectos deben entregar resultados en el menor tiempo posible, y es primordial mantener al personal capacitado.

Cuanto mayor es la organización, más grande es el desafío, por lo que es fácil entender la situación de British Sky Broadcasting (BSkyB), un proveedor de TV por satélite que cuenta con 24.000 empleados y cuyas emisiones llegan a 11 millones de hogares.

BSkyB opera el más amplio servicio de televisión de múltiples canales y múltiples plataformas del Reino Unido. La empresa innova continuamente, y cuando lanza nuevas ideas, el equipo de ingeniería de rendimiento debe asegurarse de que la plataforma admita miles de ingenieros y agentes de centros de contacto, cientos de miles de usuarios en canales web y aplicaciones móviles y millones de usuarios con decodificadores. Esos sistemas generan ingresos mensuales de más de 600 millones de libras esterlinas, por lo que el equipo tiene que hacer frente a una tarea crucial, como explica Billy Hamilton, líder de ingeniería de rendimiento: “El principal desafío es asegurar que nuestros clientes obtengan el alto estándar de servicios que esperan y proporcionar, al mismo tiempo, rápidos cambios.

El año pasado entregamos 181 proyectos que mejoraron los servicios al cliente.”

El equipo de ingeniería de plataforma cuenta con 40 empleados y forma parte del departamento de Sistemas Empresariales para el Cliente (CBS), que cuenta con 700 empleados y es responsable de la plataforma de gestión de clientes. Esos grupos técnicos tienen que responder a las constantes exigencias del negocio, pero sus conocimientos de capacitación solían ser dispersos y difíciles de controlar.

“Teníamos una serie de documentos, páginas Wiki o documentos de PowerPoint que se almacenaban en PC individuales u otras áreas”, explica Hamilton. “Disponíamos materiales duplicados que no se mantenían ni se actualizaban. Necesitábamos mejorar la uniformidad y el control de lo que hacíamos para que todos supieran exactamente cuáles eran los materiales de capacitación disponibles y cómo hacer que evolucionaran. Empezamos a buscar algo que permitiera a los 700 empleados crear materiales accesibles a todos y almacenarlos en un único lugar, con la flexibilidad necesaria para admitir diferentes temas y estilos. El departamento de sistemas de capacitación de TI y el departamento de recursos humanos (HR) eran independientes, pero la capacitación de ART los consolidó y los integró en una plataforma única y simple.”

Ahorro de 100 horas hombre de capacitación mensuales



Solución

Materiales personalizados

El equipo de Hamilton analizó algunas soluciones de código abierto y una aplicación usada por el equipo de recursos humanos, pero se dio cuenta de que HP Adoption Readiness Tool (ART) sería más adecuada para las necesidades de BSKyB.

HP ART, de los Servicios HP Software Education, permite que las empresas creen materiales de soporte y capacitación basados en simulaciones personalizados que los usuarios pueden consultar diversas veces en cualquier momento o lugar. Incluye contenido creado por los expertos y especialistas de HP Software, así como una plataforma de implementación y una herramienta de creación y desarrollo que se pueden emplear para personalizar el material en 33 idiomas. Teniendo en cuenta la velocidad de aprendizaje que se requiere para seguir el ritmo de la tecnología en rápida evolución, HP ART permite que los usuarios trabajen de forma más eficiente, aumentando su productividad, reduciendo las llamadas a la mesa de ayuda y eliminando el riesgo de los nuevos proyectos.

“Un impulsor clave de la adopción de ART fue la capacidad de consolidar y controlar nuestros paquetes comerciales con materiales personalizados de forma centralizada y sin restricciones”, señala Hamilton. “Aunque se trata de una aplicación de HP, y hemos realizado una gran inversión en herramientas de HP, no se limita a la capacitación de HP. La capacidad de desarrollar materiales de forma rápida y eficiente en HP ART hace que sea una forma poderosa de responder a nuestras exigencias, y podríamos utilizarla para crear varios productos distintos para el uso interno en Sky.”

Beneficios

Considerable ahorro de tiempo

“Si bien tenemos necesidades de capacitación relativas a las herramientas de HP, también usamos HP ART para otros fines, y la principal ventaja que tenemos ahora está asociada al lanzamiento de nuevos productos”, dice Hamilton. “Ofrecemos soluciones de tecnología en 24 centros de contacto en diferentes partes del mundo. Tener una vista unificada para informar a todos los usuarios sobre los nuevos productos y la forma de usarlos solía ser un desafío.”

“Ahora, con HP ART, cuando empezamos a desarrollar una nueva solución, tenemos una forma unificada de comunicar las novedades a los agentes, los ingenieros y los equipos de soporte, aun cuando todo podría cambiar hasta el lanzamiento. Como agregamos los materiales a una plataforma a la que se puede acceder fácilmente, siempre están disponibles para consulta, por lo que no tenemos que dedicar tanto tiempo a la capacitación de miles de personas. Creo que estamos ahorrando aproximadamente 100 horas hombre por mes gracias a la consolidación de la información.”

Otra ventaja es la promoción de la comprensión de la tecnología. BSKyB solía invertir en cursos de capacitación formal, pero estos cursos son caros y exigen que los empleados salgan de las instalaciones durante semanas. Además, la tecnología suele ser superada por una actualización cada seis meses, haciendo que sea necesario participar en más cursos. Ahora, los empleados BSKyB que realizaron un curso pueden crear materiales de HP ART para compartir información sobre la tecnología, su forma de funcionar y cómo usarla. Los materiales se actualizan con frecuencia, permitiendo ahorrar tiempo y dinero gracias a la menor necesidad de participación en cursos.

Resumen de la solución para el cliente

Software

- HP Adoption Readiness Tool (ART)

La flexibilidad y la facilidad de uso de HP ART han estimulado a BSKyB a usar esta herramienta para otros fines. Además de la transferencia de conocimiento en los equipos de tecnología, los centros de llamadas y el departamento de recursos humanos de la empresa también se han beneficiado, e incluso es posible crear presentaciones destinadas a clientes externos.

“Los recursos de HP ART permitirán que los agentes del centro de llamadas obtengan capacitaciones avanzadas para las nuevas soluciones. Además, los ayudarán a hacer frente a las consultas repetitivas de forma efectiva, reduciendo el tiempo necesario. Esto solía ser un desafío para BSKyB, una organización que se mueve rápidamente”, añade Hamilton. “La integración de HP ART en nuestros sistemas de recursos humanos existentes proporciona una vista consolidada relativa al grupo de recursos humanos, que dispone de muchos documentos de referencia.”

“El uso de HP ART está en constante evolución. Es posible aprovechar lo que está disponible, y cuanto más tiempo se dedica a los materiales, mejores se vuelven.”

—Billy Hamilton, líder de ingeniería de rendimiento, BSKyB

Se deseaba disponer de una forma fácil y “consumible” de poner toda la información a disposición del personal, y HP ART es la solución ideal. Los materiales se generarán de manera fluida, se consumirán con facilidad y se almacenarán en el mismo lugar, en lugar de almacenarse en seis o siete sistemas de recursos humanos.

“HP ART abre varias posibilidades; no se trata de una herramienta de capacitación tradicional. La herramienta permite la consolidación y el uso compartido de la información. Además, proporciona ayuda con relación al soporte y permite la introducción de nuevos materiales. Todo lo que hacemos en estas áreas nos permite ahorrar tiempo y dinero, lo cual es esencial para una empresa como BSKyB. Los materiales que respaldan el lanzamiento de nuevos productos ahora incluyen los mismos principios que se utilizan en la metodología Agile, promoviendo la entrega de comentarios y el trabajo en equipo en las diversas regiones geográficas.”

Obtenga más información en hp.com/go/art

Suscríbase para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir con colegas

