



## EL CONCEPTO DE E-LEARNING EN SERVICE DESK

SILVANO SOTTILE  
DIRECTOR DE EDSA

No vamos a descubrir en este artículo la importancia que tiene la capacitación de los usuarios en todo lo referente a los recursos informáticos. No sólo con respecto a su uso sino también tendiente a sacar el máximo provecho de los mismo. Ver otros artículos de FORO SERVICE DESK sobre este particular, tales como "Si no confía en la capacitación, pruebe con la ignorancia!" o "Entrenamiento a usuarios: Factores de éxito críticos".

Dando por sentado entonces que la capacitación es beneficiosa para todas las partes: para el servicio de soporte por la disminución de fallos derivados del mal uso y por la mejor interacción con los usuarios; para los usuarios porque aumentan sus habilidades y su eficiencia; y para el negocio pues los factores mencionados inciden directamente en disminución de costos y aumento de productividad.

Ahora bien, no siempre se disponen de suficiente tiempo o infraestructura para llegar a tiempo con la capacitación tradicional. Supongamos que nuestra empresa tiene una dispersión geográfica importante, varios sitios dentro del país o incluso fuera del mismo o a nuestros usuarios no nos resulta factible distraerlos muchas horas de su actividad o bien no tenemos tantos instructores como quisiéramos para cumplir con los objetivos. ¿Cuál sería la solución? Si, como dice el título, el e-Learning. Veremos a continuación en qué consiste y si cuáles son sus beneficios.

El e-Learning es una metodología de enseñanza en un contexto virtual donde el material educativo se difunde a través de medios informáticos (Internet, Intranet, etc.) y la relación alumno-instructor no necesita de un espacio físico o temporal en común.

La metodología más difundida para este fin es el **LMS (Learning Management System)** o Sistema de Administración de Aprendizaje. En general basados en Web. Consiste en un software instalado en un servidor web que se utiliza para la creación, administración y distribución de contenidos o cursos a través del medio de conectividad seleccionado.

La herramienta, más el material contenido y su metodología de distribución conforman lo que comúnmente se denomina Plataforma o Campus Virtual. Y sus componentes principales son

- Módulo de Administración y asignación de permisos: Asignación de permisos por perfil de usuario; administración personal de perfiles de usuario; proceso de inscripción; planes de carrera y oferta de capacitación.
- Módulo de Distribución de contenidos: editor de contenidos online, repositorios de archivos de imágenes; de vídeo y de texto como biblioteca "on-line", administración de calendario de contenidos.
- Módulo de Comunicación y colaboración: foros de discusión; sala de chat; formación de grupos de trabajo; comunicación con el instructor; miembros del curso; novedades y calendario del curso.
- Módulo de Seguimiento y evaluación: estadísticas y ficha personal; seguimiento de cada actividad; sistemas de exámenes; reportes de actividad.



Componentes de un LMS

El uso más difundido de esta herramienta es para una educación formal dentro del público en general. En las empresas, mayormente lo utilizan las áreas de Formación y Recursos Humanos (54%). En este caso los temas que se incluyen son los que desarrollan habilidades personales relacionadas con el negocio, ej. Idiomas, management, etc. Los departamentos de TI sólo son promotores de su uso en el 19% de los casos. Estos porcentajes obviamente corresponden a empresas que han implementado algún tipo de LMS, las que son un 44% del total encuestado. Esto nos indica que menos de la mitad de las empresas sacan provecho de estas herramientas y su utilización no es principalmente en temas de TI. Cabe una diferenciación de aquellas empresas que son prestadoras de Servicios de TI, donde los planes de capacitación interna están orientados sí a temas técnicos y relacionados con la calidad de servicio, pues es su core bussiness.

- ¿Qué tipo de cursos o material podría ofrecer TI a sus usuarios?
- Capacitación sobre el alcance de sus servicios
- Capacitación en el uso de herramientas de hardware
- Capacitación en el software estándar de la empresa
- Entrenamiento en los aplicativos corporativos
- Plan de inducción a nuevos usuarios
- Plan de migración a nuevos contextos operativos
- Capacitación sobre el contenido de SLA
- Cambios en normas y procedimientos operativos
- Consideraciones de seguridad

El uso de un LMS en TI potenciaría las siguientes funciones:

Que los expertos coloquen a disposición de los usuarios los objetivos de los cursos, su contenido y su reglamentación.

Que los responsables de cada área supervisen el desarrollo del curso y avance de cada usuario.

Que los usuarios accedan a los contenidos, realicen la ejercitación prevista, se comuniquen entre sí y/o con el experto para resolver.

Que TI o Service Desk disponga de información on-line del nivel de capacitación o de necesidades de cada usuario.

El uso de una metodología de este tipo nos permite medir y controlar el nivel de capacitación mínimo requerido para la utilización correcta de los recursos asignados. Imagínense que rica información se puede obtener cruzando la información del software de registro con la del **LMS**. Principalmente de aquellos tickets que corresponden con el mal uso o el desconocimiento de funciones por parte del usuario.

¿Podría ser incluida una cláusula dentro de un SLA que los usuarios deben completar un plan de inducción mínimo? ¿O TI debe invertir de manera no programada en capacitación just-in-time para la nivelación de conocimientos?

Una diferencia fundamental entre la publicación de procedimientos o el "how-to" en una intranet corporativa, que muchas empresas realizan, con un LMS, es que con éste último se puede evaluar los conocimientos adquiridos por parte del asistente y registrarlo. De esta manera no sólo nos preocupamos por emitir el mensaje, sino también de saber a quienes llega y por sobre todo corroborar que éste fue entendido adecuadamente.

En la encuesta mencionada anteriormente decíamos que más de la mitad de las empresas no utilizaban esta metodología educativa y de difusión. Los principales argumentos eran: **Falta de presupuesto (29%), falta de competencias dentro de TI (15%) y falta de apoyo de la dirección (15%)**. Respecto del presupuesto, es cierto siempre será más económico en el corto plazo no educar. ¿Pero que ocurre en el mediano o largo plazo? Sin educación el ambiente seguramente se convierte en menos productivo. Si decidimos tomar la iniciativa de la educación a los usuarios, una herramienta de LMS multiplicará la difusión de los conocimientos de nuestros especialistas. Dado que les permitirá estar "disponibles" en todo lugar y a toda hora que un usuario decida sentarse frente a su computador para asistir a una clase. Con respecto a la herramienta, existen en el mercado un sin número de ofertas tanto abiertas como propietarias. Por lo que no representa un costo significativo. Y para contar con el apoyo de la dirección, sólo resta diseñar una solución acorde a las necesidades de la empresa y cuantificar algunos de los beneficios aquí enumerados. Seguramente el saldo será muy positivo para el negocio.