

# Formación a la empresa Ampliada

## Extended Enterprise

La estrategia de aprendizaje  
colaborativo para prosperar  
como empresa



# Toda empresa con visión estratégica a futuro debe reforzar la red y la interconectividad entre clientes, colaboradores externos, socios estratégicos como proveedores, distribuidores, y todos aquellos agentes asociados a la compañía.

La sociedad actual está inmersa en un cambio de enormes proporciones, debido a la globalización y la revolución digital que la acompaña. El mundo de la empresa no es ajeno a estos cambios y se encuentra en un proceso de redefinición de multitud de operativas, tanto internas como externas. De entre estas nuevas formulaciones empresariales surge el concepto de Extended Enterprise o Empresa ampliada, partiendo de la base que hoy en día las empresas no pueden operar como agentes no conectados con su entorno.

Dentro de esta nueva formulación corporativa, la formación es un elemento esencial; y por ello la formación de empresa ampliada es uno de los elementos críticos a la hora de transformar nuestra compañía tradicional en una corporación moderna, innovadora y resiliente.

En el modelo de formación de empresa ampliada el aprendizaje no acaba en los empleados, sino que permea y se interrelaciona con colectivos externos que se relacionan con la empresa, y sus contenidos son integrales, desde la adquisición de capacidades técnicas hasta la comprensión de los valores, cultura y fines de la empresa, en pro de la eficiencia para todos y cada uno de los asociados.

**En este ebook, estudiaremos los elementos que definen la formación en la empresa ampliada, examinando los beneficios empresariales que ofrece, los retos que implica y las mejores prácticas para desarrollar un programa de formación integral.** Viaja con nosotros a través del universo de la formación de empresa ampliada, la clave para el desarrollo corporativo en el siglo XXI.

# Índice

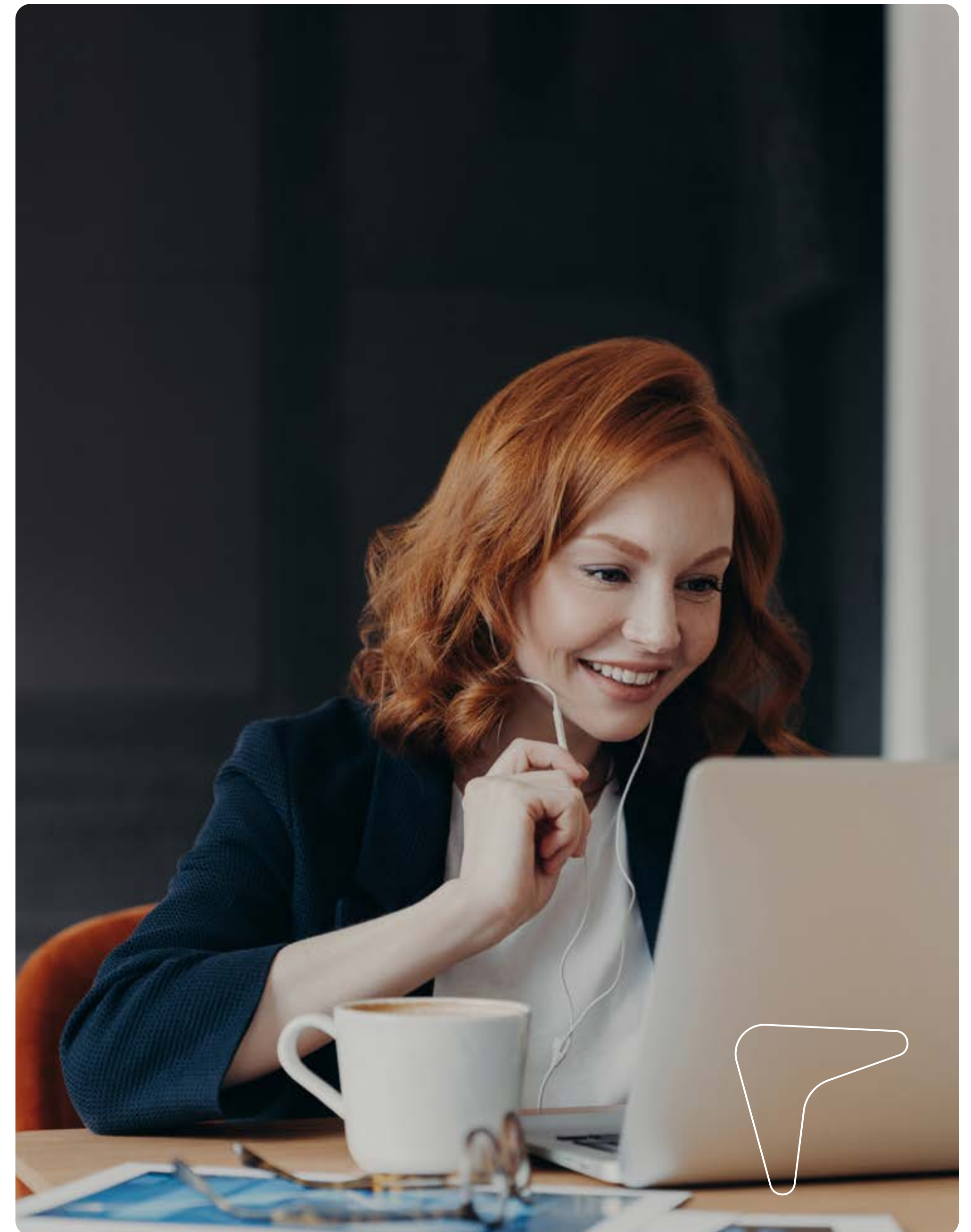
1. <b>Proyecte su empresa innovando</b>	<b>4</b>
2. <b>¿En qué consiste una Extended Enterprise o empresa ampliada?</b>	<b>8</b>
3. <b>Beneficios empresariales</b>	<b>11</b>
4. <b>Casos de aprendizaje empresarial ampliado</b>	<b>16</b>
5. <b>¿Qué es Totara y cómo puede ayudar a mi empresa?</b>	<b>22</b>
6. <b>¿Quieres saber más de cómo Actua apoya la formación Extended Enterprise?</b>	<b>27</b>



# 1. Proyecta tu empresa innovando

Vivimos en una era de constantes cambios. Internet, las redes sociales, la inteligencia artificial... están transformando profundamente nuestras sociedades. Las formas en que nos organizamos y trabajamos juntos son ahora más permeables, y están interconectadas en todo momento. La empresa ya no es una estructura rígida y jerárquica de empleados. Ahora las corporaciones exitosas usan toda esa adaptabilidad en su beneficio. En nuestros días la economía *gig* y la facilidad de trabajar a distancia y sin fronteras ha marcado una nueva forma de asociación mucho más cómoda y adaptativa, y las compañías deben optimizar al máximo sus potencialidades, derivadas de estas nuevas formas de crear y trabajar.

El carácter tecnológico de estos cambios desempeña un rol fundamental en la manera en que experimentamos estas nuevas formulaciones y asociaciones en el mundo corporativo. Cualquier compañía ambiciosa sabe que enseñar y guiar a las personas en torno a objetivos comunes, capacidades y comportamientos, es estratégicamente más importante que nunca. **La formación es ahora una herramienta clave para establecer relaciones con las partes interesadas** que se encuentran fuera de los límites convencionales de la propia corporación, y esa ampliación corporativa redundará en una mejora de la eficiencia empresarial.



Actualmente existen una gran cantidad de compañías que contratan servicios a otras empresas, de manera que **la mitad de sus empleados son temporales o pertenecen a redes externas o contratistas ajenos a la propia empresa.** Incluso existen ejemplos de éxito empresarial con cifras aún mayores en lo que se refiere a flexibilidad laboral, especialmente en los sectores de la distribución y la logística, además de modelos basados en asociaciones, franquiciados y otras fórmulas de relaciones comerciales que necesitan de otro modelo de formación, más acorde con los tiempos en los que vivimos.

Los contratistas, los distribuidores, los socios e incluso los propios clientes necesitan orientación para tener confianza, seguridad y apoyo para lograr un resultado exitoso y coordinado a gran escala. Y las nuevas herramientas están aquí para que el mundo corporativo les saque el mayor rendimiento.

**Ya no eres una única entidad, una única compañía, sino una empresa ampliada con muchos actores a tener en cuenta, que necesitan aprender y actuar como si fueran uno solo.** Es muy importante poder comunicar la marca al cliente tal y como su empresa la concibió en un principio. En última instancia, esto se traduce en un aumento de los ingresos o una optimización de los costes, o ambas cosas, para su organización.

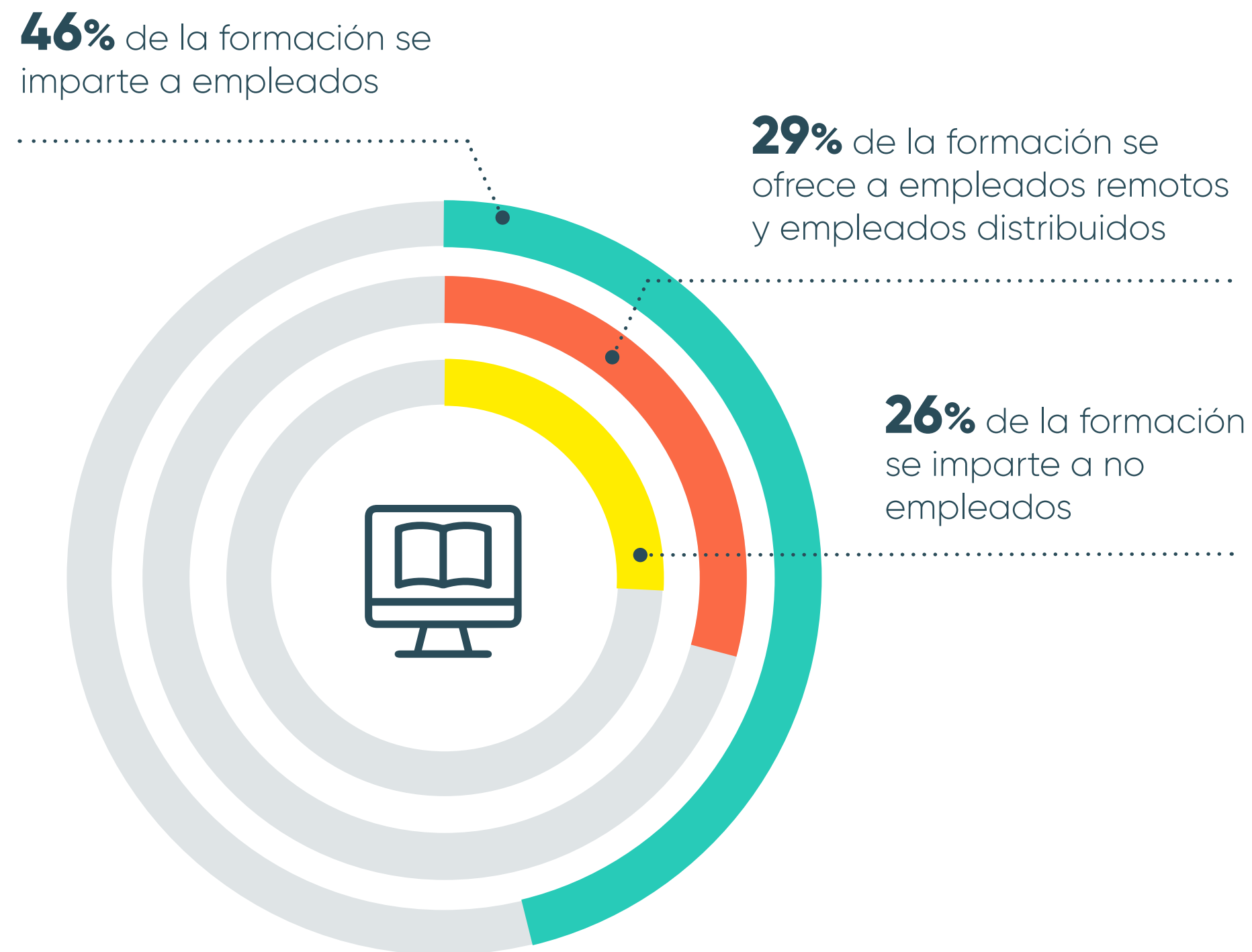
A no ser que tu empresa esté en el privilegiado 13 % de compañías que trabajan con un diseño de formación de empresa ampliada y califican de "muy alta" la eficacia de su implantación, debes acompañarnos a lo largo de estas páginas; en este ebook te ofreceremos *tips*, ejemplos e información de apoyo para mejorar los planes formativos de tu compañía.



**Este ebook te mostrará cómo tu empresa puede franquear los límites corporativos tradicionales.**



A continuación, presentamos una gráfica que analiza el mercado de la formación de empresa ampliada, y que demuestra que el margen de implementación todavía es muy grande.



Según un informe de Brandon Hall Extended Enterprise de 2017.

El uso de los **Sistemas de gestión del aprendizaje (LMS)** en la formación corporativa de empresa ampliada se ha popularizado en los últimos años por su **eficacia, flexibilidad** y **adaptabilidad** y se han convertido en una herramienta imprescindible para cualquier compañía que pretenda crecer en un entorno intercomunicado, cambiante y globalizado.

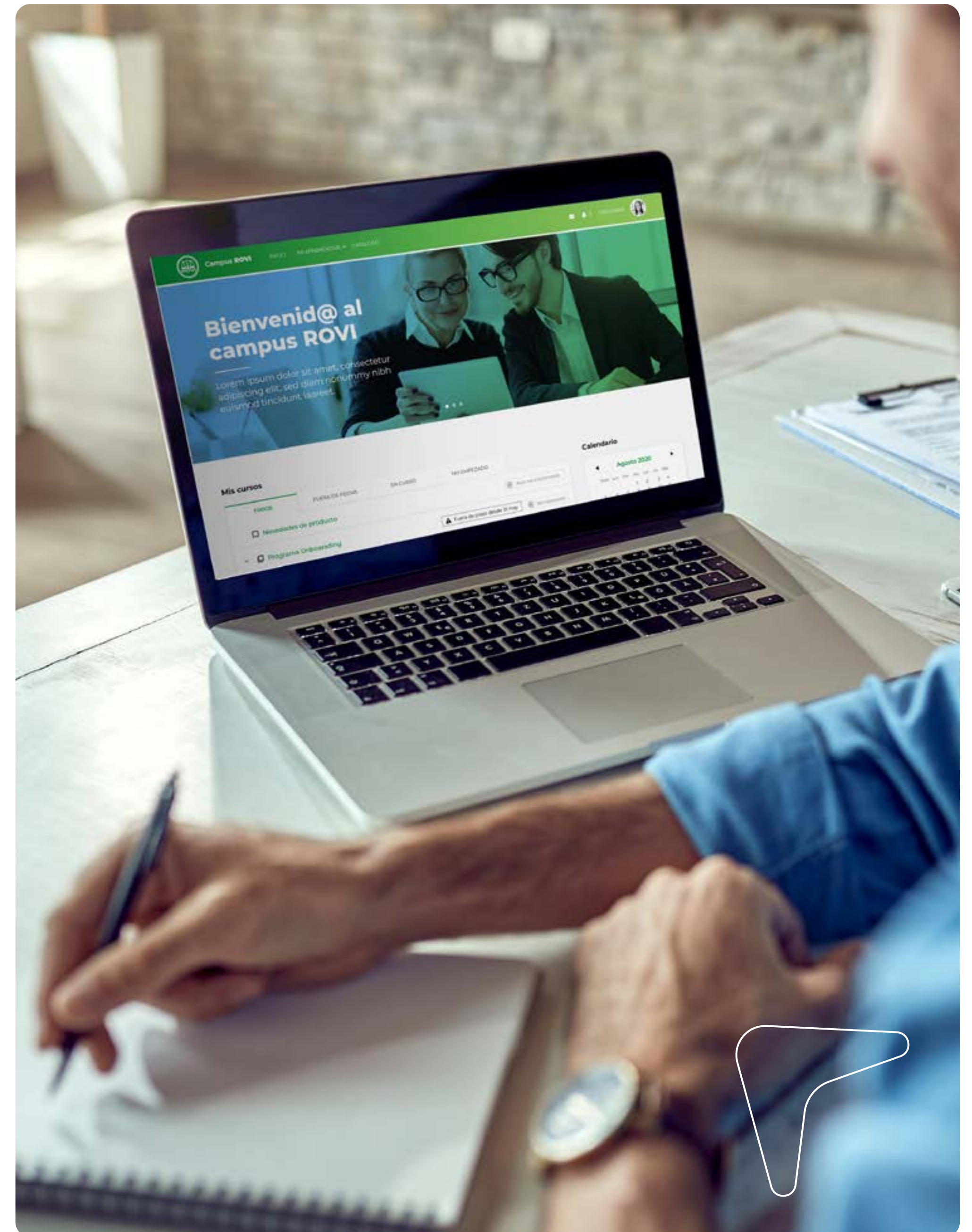
Josh Bersin es un analista de investigación global de RRHH, asesor y CEO de The Josh Bersin Company y de la Josh Bersin Academy. En un artículo de septiembre de 2023 señalaba que "hace una década, los sistemas LMS se transformaron en plataformas de talento, por lo que el mercado se consolidó rápidamente. Pero **a medida que estos sistemas crecen, suelen ser difíciles de usar para la formación a canales externos dado que las empresas tienen miles de cursos y objetos de aprendizaje**".

**"Las plataformas de aprendizaje son necesarias para la formación de ventas, la formación de canales, la formación especializada para equipos de productos, grupos financieros, grupos de apoyo, asociaciones, agencias reguladoras y empresas de consumo que forman a sus clientes. Contar con una plataforma que dé soporte a las necesidades de la empresa ampliada es la mejor decisión".**



**El LMS suele denominarse el "sistema de registro" para la formación, pero también existen potentes herramientas para el aprendizaje social, el aprendizaje colaborativo, el descubrimiento del aprendizaje (LXP) y el contenido generado por el usuario.** De hecho, los expertos coinciden en que los contenidos de autoría propia van a convertirse en una de las partes más importantes de este mercado, y la mayoría de los proveedores no tienen las herramientas o la IA para abordar esa oportunidad.

Cada compañía tiene un canal de revendedores, una red de distribuidores, afiliados, franquicias o socios integradores. Todas estas empresas necesitan una plataforma para vender e impartir formación, y el contenido y la experiencia son muy diferentes de los de la formación y el aprendizaje internos. Los grandes proveedores de LMS llaman a esto "formación externa de la empresa". A lo largo de esta guía explicaremos con más detalle casos de uso.



## 2. ¿En qué consiste formación Extended Enterprise o formación a la empresa ampliada?

Acuñado en los años 90 en Chrysler Corporation, el término **"empresa ampliada"** se utilizó por primera vez para explicar la necesidad de una relación de colaboración entre los miembros de la cadena de suministro. Su uso más temprano fue para centrar la atención en las ventajas competitivas que podían obtenerse cuando los proveedores se convertían en socios.

El aprendizaje en la empresa ampliada consiste básicamente en facilitar el aprendizaje de estos socios para que se pongan al día sobre los **objetivos de la empresa, el conocimiento de los productos, las características y otros aspectos, de modo que puedan aplicarlos y venderlos mejor.**

Gracias al uso globalizado de las nuevas tecnologías se ha conseguido simplificar la gestión y la creación de la actividad comercial, por lo que actualmente la definición de empresa ampliada se ha abierto aún más, incluyendo a autónomos individuales, contratistas e incluso clientes.

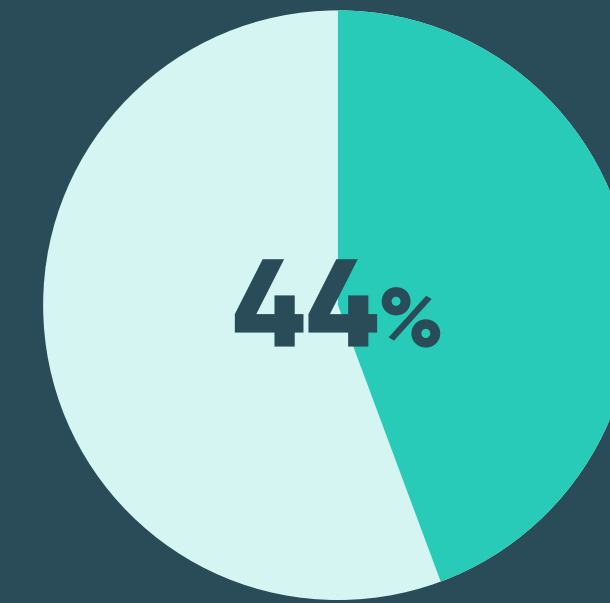




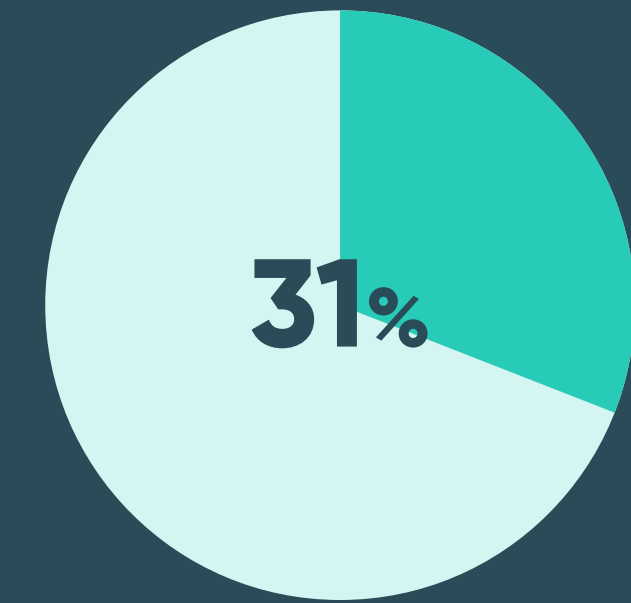
Así, un ecosistema empresarial ampliado comprende:

- > Socios de canal
- > Socios de implantación
- > Equipos de asistencia
- > Distribuidores
- > Franquiciados
- > Proveedores
- > Equipos de ventas y marketing
- > Clientes finales

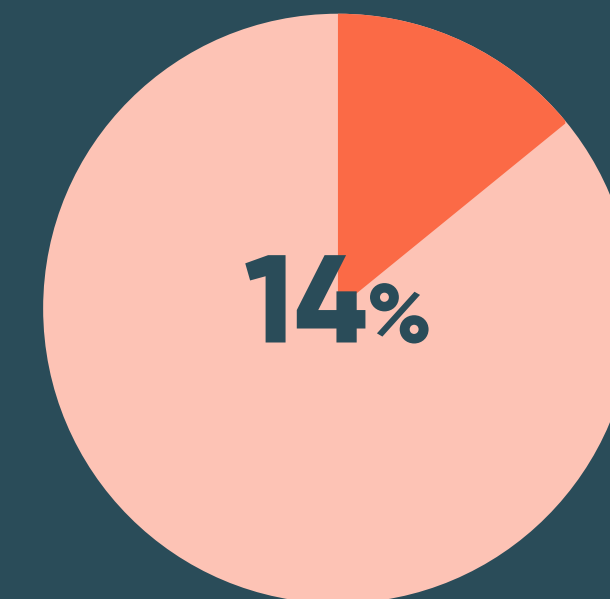
Esta nueva formulación corporativa hace que las compañías se vuelvan cada vez más permeables, y que reconozcan que la prestación de formación y la participación deben alejarse de los programas mayoritariamente obligatorios, y orbitar hacia **experiencias más persuasivas de aprendizaje voluntario y personalizado.**



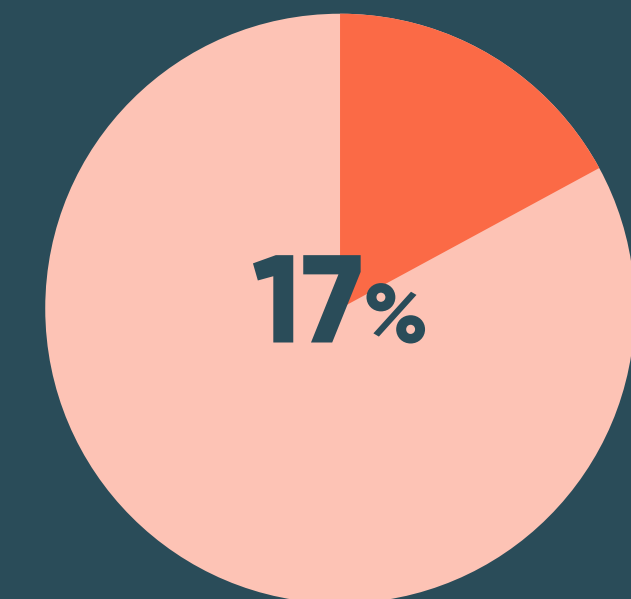
Está de acuerdo en que el aprendizaje empresarial ampliado **reduce los costes de formación.**



Afirma que el aprendizaje empresarial ampliado **maximiza la retención de clientes.**



Imparten formación a proveedores.



Imparten formación a revendedores.

Según un informe de Brandon Hall Extended Enterprise de 2020.

## Diferentes escenarios de aprendizaje en el desarrollo de la empresa ampliada:

**Formación para distribuidores, proveedores, socios y franquiciados**

**Formación a cliente**

**Programas públicos de aprendizaje y divulgación**

**Aprendizaje para profesionales comerciales**

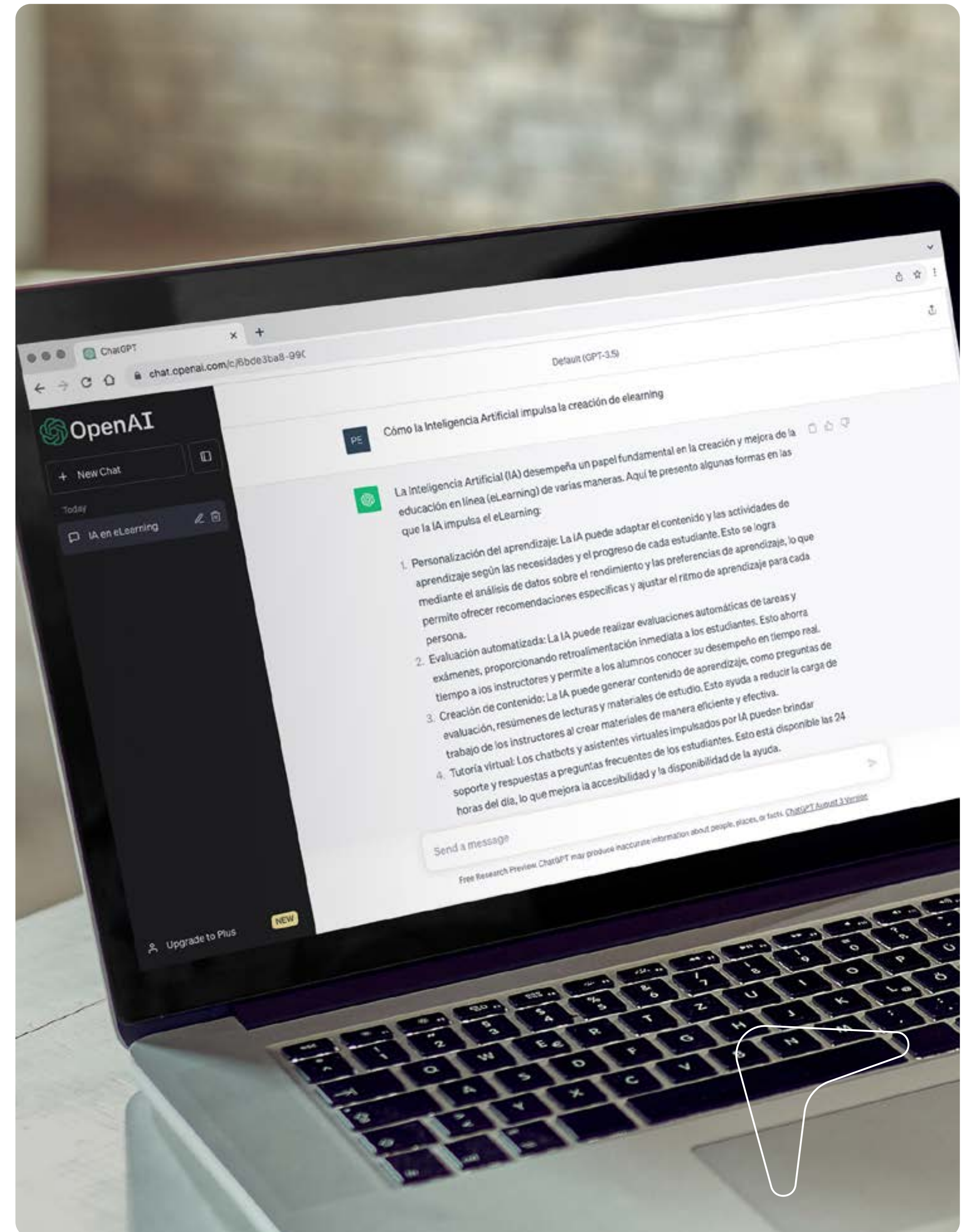
**Venta online de formación y cursos profesionales**



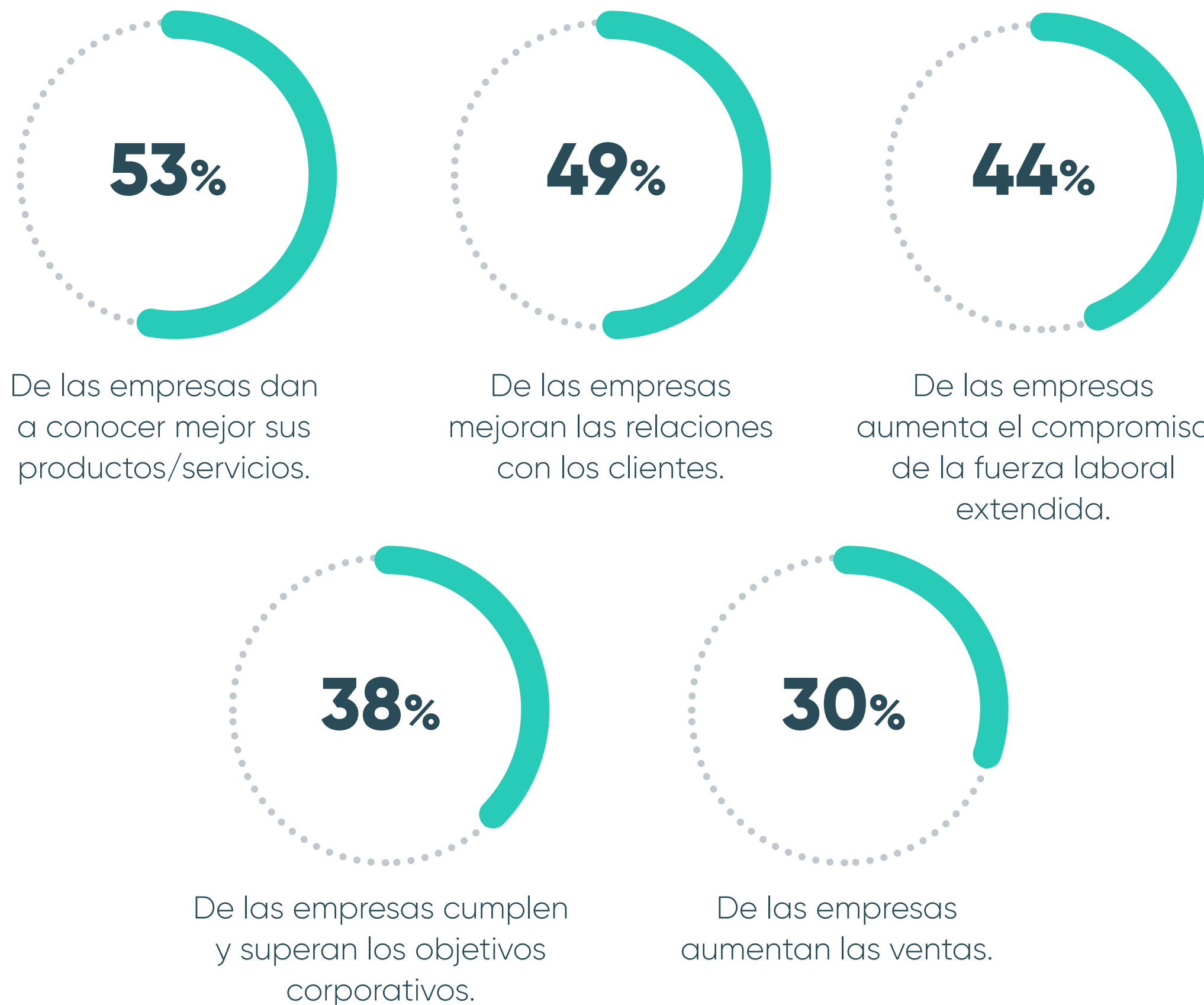
### 3. Beneficios empresariales

Al hablar de las ventajas de implantar el aprendizaje empresarial ampliado, primero tenemos que entender que actualmente se están produciendo cambios drásticos en la forma de diseñar e impartir el aprendizaje. Y hay dos razones para la existencia de este tipo de disrupción:

- La **primera razón** es la **introducción de nuevas tecnologías** como la IA, los chatbots, el diseño de experiencias de aprendizaje, 3D, VR y AR.
- La **segunda razón** es la **introducción de nuevos conceptos** en el espacio del aprendizaje, como la gamificación, el aprendizaje experiencial, el aprendizaje adaptativo, el aprendizaje "just in time", el microaprendizaje y el "push learning", en el que los alumnos son instruidos en qué contenidos y que cantidad de ellos deben aprender.



He aquí algunas estadísticas interesantes que demuestran la importancia del aprendizaje en la empresa ampliada para cualquier negocio. Un resumen de investigación de 2022 sobre "El aprendizaje y la empresa ampliada" del [Brandon Hall Group](#) revela sus beneficios:



Estos beneficios incluyen la **mejora de la rentabilidad, la eficiencia, la garantía de calidad y el servicio al cliente**. Con todos los operadores trabajando según una normativa común de prestación de servicios, producción y entregas, y hablando con una sola voz de marca unificada, tu presencia en el mercado se verá amplificada de manera verificable.

Para llegar a que todos los operadores de tu compañía, internos y externos, estén convenientemente alineados, se requiere de una solución de apoyo a la formación y al rendimiento, que facilite a los individuos completar un aprendizaje en función de unos estándares comunes, y mantenerlos alineados y actualizados respecto a los nuevos avances en las prácticas laborales, productos y servicios ofrecidos. Esto podría incluir obligaciones normativas, que pueden diferir según la región o jurisdicción en la que trabaje la compañía.

**Si tu compañía define y cuida tu ecosistema de empresa ampliada, las ventajas corporativas se empezarán a notar de inmediato.**



# 4 ventajas clave del aprendizaje empresarial ampliado

1

## APORTA EFICIENCIA

Tu empresa ampliada está formada por partes externas interesadas. Si dispones de contenidos de formación estructurados y de sistemas de impartición de formación tecnológicamente sólidos (como un LMS multiusuario), tienes muchas posibilidades de mejorar la eficiencia de tu plantilla ampliada.

El objetivo es organizar lo que está disperso. Con el aprendizaje en la empresa ampliada, puedes asegurarte que dispondrás de los contenidos más recientes y mejor estructurados; y lo que es más importante, los trabajadores de tu empresa ampliada tendrán acceso a una única fuente de información. Esta característica aporta eficiencia. Incluso un aumento del 2% en la eficiencia puede convertirse en un buen retorno de la inversión y un aumento de los ingresos.

2

## REDUCE LAS LAGUNAS DE CONOCIMIENTO

Es posible que existan faltas de conocimiento entre clientes y socios debido a la carencia de un sistema de aprendizaje de empresa ampliada bien definido. Y esto crearía problemáticas a futuro. Por ejemplo, si tu canal de ventas no tiene acceso a la información más reciente sobre los productos y a la formación en ventas, podrías perder ventas cruciales para su compañía. Con el apoyo de un LMS multiusuario y unos itinerarios formativos, esta problemática queda resuelta.



3

## PERMITE REFLEJAR CON PRECISIÓN LA MARCA

Cada empresa proyecta una determinada imagen de marca y un determinado posicionamiento en el mercado. Ahora bien, si el mismo mensaje no se transmite de manera integral a tu empresa ampliada, tu marca no se reflejará en el mercado de la manera que usted pretende.

En la economía actual, las empresas dependen en gran medida de su empresa ampliada, y es cierto que el personal de esta tipología corporativa es el que se enfrenta a los clientes y representa tu marca. Por lo tanto, la pregunta que uno debe hacerse es:

**“¿Quiero que mi marca se proyecte de la forma  
que pretendía en un principio?”**

Con el aprendizaje en la empresa ampliada, puedes conseguir que todas las partes interesadas estén de acuerdo y transmitan un mensaje unívoco, que ayude a reflejar correctamente tu marca.



4

## ADAPTA LOS PROCESOS DE FORMA MÁS RAPIDA

Es muy importante contar con un proceso adecuado para impartir la formación, transmitir el mensaje de tu marca y recoger los comentarios de tu empresa ampliada, especialmente si tu organización es grande o de referencia.

A menudo se dice que las grandes empresas son como elefantes y no pueden moverse con rapidez en comparación con las organizaciones pequeñas. Pues bien, si dispones de un proceso establecido a través del aprendizaje de empresa ampliada, podrás adaptarte rápidamente a los cambios. Serás capaz de comunicarte con tus equipos externos e internos inmediatamente, y transmitir el mensaje deseado.

En el entorno empresarial actual, no se trata sólo de proporcionar certificación o formación a tu empresa ampliada. También se requiere que la mensajería que se origina dentro de tu organización se transmita a la empresa ampliada con eficacia.

Y el tiempo que se tarda en transmitir el mensaje, junto con el tiempo que tarda la empresa ampliada en ponerlo en práctica o actuar en consecuencia, es muy importante en el vertiginoso mundo actual.

El mensaje puede ser de:

**aprendizaje - procesos o PNT - formación técnica  
información - noticias - comunicación sobre cambios - etc.**

Hablando de cómo ha funcionado el aprendizaje tradicional en la empresa ampliada, está claro que la forma convencional de aprender no ha sido eficaz a la hora de crear la eficiencia adecuada. Esto se debe a que el aprendizaje tradicional se limita principalmente a manuales de productos, formación dirigida por un instructor, formación ocasional o algún nivel de elearning. Por lo tanto, aparte de las ventajas clave de implantar el aprendizaje en la empresa ampliada explicadas antes, la "eficiencia empresarial" es algo fundamental. Estamos hablando de la marca y de su mensaje.



## 4. Casos de aprendizaje empresarial ampliado

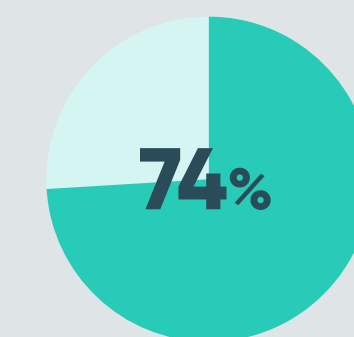
Veamos más de cerca algunas de las diferentes formas en las que se gestiona una empresa ampliada.

### Formación para distribuidores, proveedores, socios o franquiciados

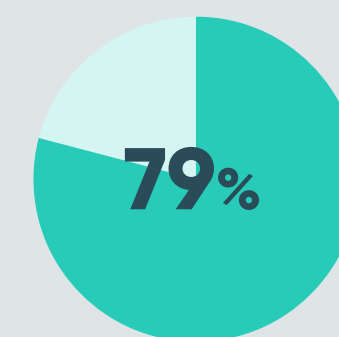
La flexibilidad laboral en un mundo globalizado y las diversas fórmulas organizativas que han surgido con el uso de internet, las redes sociales y herramientas como la inteligencia artificial han cambiado las reglas del juego corporativo. Actualmente muchas compañías se apoyan en redes de proveedores externos a la compañía, localizados en diferentes lugares del mundo, para optimizar la asistencia, distribución y venta de productos y servicios. Estas nuevas formulaciones aún hacen más necesario el conocimiento del producto, las estrategias de servicio al cliente y la experiencia de marca, y se debe hacer bajo una imagen corporativa unificada y que aporte confianza al cliente.

Aún hoy en día, todavía son muchas las compañías despreocupadas en la formación de sus socios y agentes externos, y esto provoca disonancias en cuanto a la imagen corporativa, y la parte experiencial de la compra, en función del lugar del mundo donde se adquiera el producto o servicio en cuestión.

NO realizan formación:

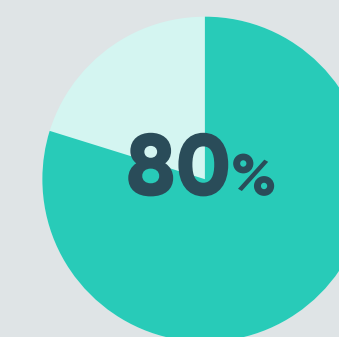


No imparte formación de ningún tipo a los proveedores

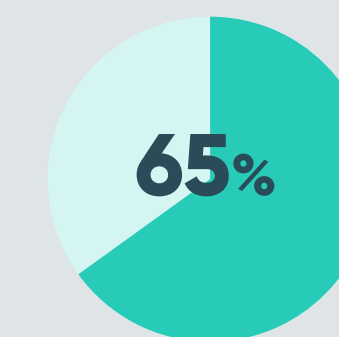


No lo hacen a sus fabricantes y franquiciados

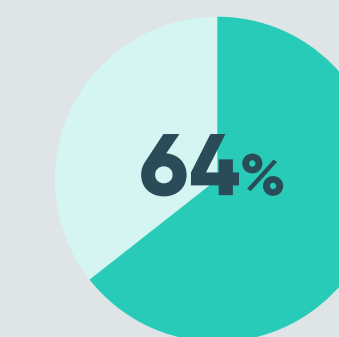
SÍ realizan formación:



Emplean sesiones presenciales



Módulos de cursos online



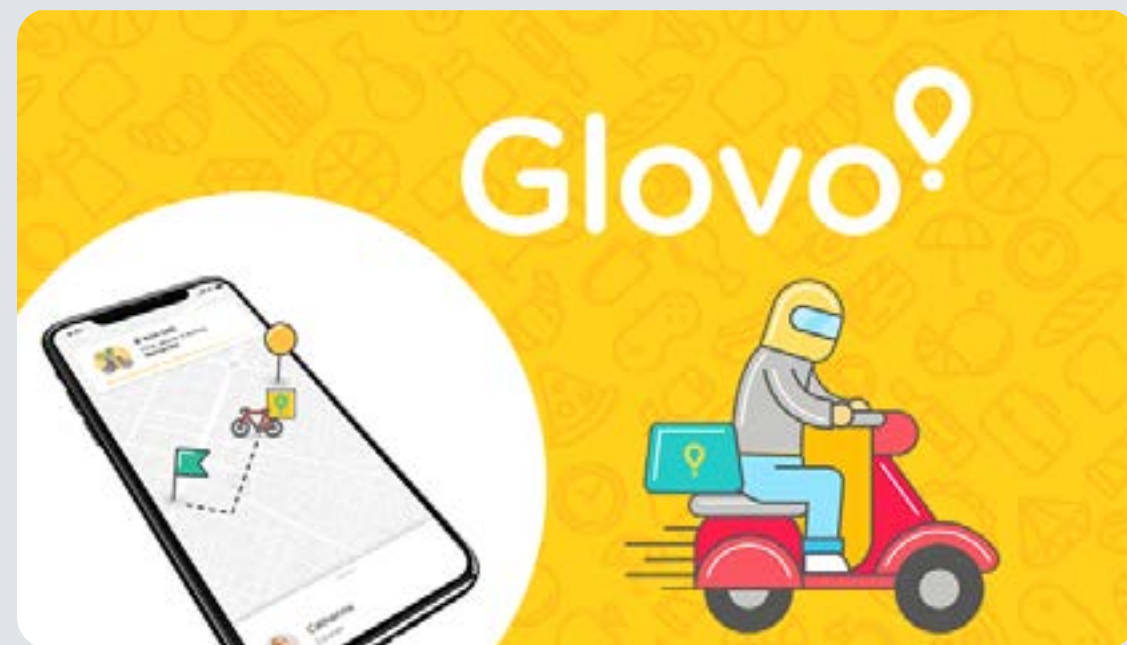
Aulas virtuales

Según datos recogidos en 2017 por la firma de análisis sobre gestión de capital humano (HCM) Brandon Hall Extended Enterprise.

Unas cifras que indican que se está perdiendo una gran oportunidad de reducir riesgos, y tener capacidad de escalar y crecer de manera sólida, tanto en entornos de empresa a empresa (B2B) como de empresa a consumidor (B2C).

Aunque pueda parecer costoso, la formación de empresa ampliada ofrece un valor incontable a la hora de fortalecer la relación entre socios y revendedores, compartir conocimiento y retroalimentar los diferentes canales corporativos. Emplear herramientas sociales que se asemejen a las que usa la sociedad para que su empresa ampliada comparta sin miedo sus preocupaciones, ideas de mejora y casos de éxito, es una de las mejores formas de construir un ecosistema corporativo virtuoso y una imagen de marca unitaria.





**Glovo** es una empresa española de servicios de entrega a domicilio bajo demanda basada en una aplicación multicategoría. Fundada en Barcelona 2014, actualmente opera en toda Europa, América Latina y África.

Las valiosas características de gestión de audiencias, de notificación y de gestión de contenidos desarrollada por Actua permitieron a Glovo realizar un programa de formación eficaz en 9 idiomas distintos para dar la bienvenida y mejorar las habilidades de forma continua de una plantilla global y diversa de call centers. La nueva plataforma de formación de Glovo (eVolve) abrió una plataforma para cada país donde opera, creó más de 800 cursos e introdujo más de 8000 cuestiones en su base de datos. A día de hoy, la plataforma cuenta con más de 4.000 usuarios activos y sus cursos presumen de un impresionante índice de satisfacción general de 4,5/5. Además, el equipo de formación estudia incluir el aprendizaje social y la gamificación para mejorar el compromiso de los agentes de call centers de Glovo.



**Wallbox** es una empresa barcelonesa fundada hace cinco años, que se define como un proveedor de recarga inteligente y gestión de la energía, que diseña, fabrica, distribuye e instala tecnologías de recarga doméstica para vehículos eléctricos.

Actua ha ofrecido a Wallbox un ecosistema elearning con recorridos formativos personalizados para todos los distribuidores. Así, Wallbox ha podido dividir las audiencias según necesidades, y ajustar los contenidos concretos por tipología de distribuidor. Su proyecto incluye una alta personalización de contenidos, no sólo por ejes temáticos o por clientes, sino también por países e idiomas (actualmente, ocho lenguas). La automatización de procesos y la segmentación de clientes han supuesto que el tiempo de ahorro total en administración es de 300 horas anuales. Desde la implementación de los sistemas de Actua, se han publicado más de 2.000 cursos con 11.900 inscripciones, la mayoría clientes externos, y han llegado a un 71% en el porcentaje de cumplimiento.





**Kids&Us** es una empresa con sede en Manresa fundada en el año 2003, dedicada a la enseñanza de la lengua inglesa a partir de edades tempranas. Actualmente tiene 276 centros de enseñanza repartidos por 7 países e imparte enseñanza a más de 115.000 alumnos.

Kids&Us transformó toda su formación presencial al elearning con Totara para miles de profesores en todo el mundo. Apostaron por Totara Learn como su nuevo LMS, gracias a la flexibilidad y profundidad de la funcionalidad de informes, el sistema de jerarquías y la capacidad de automatizar muchos de sus procesos previamente manuales. Los informes están configurados para que el equipo de Kids&Us analice la actividad de aprendizaje en todos sus profesores y franquiciados, además de permitir que las franquicias y las propias escuelas vean sus propios datos. Las audiencias también se utilizan en toda la plataforma, y así Kids&Us brinda formación específica y garantiza que los datos de informes se mantengan separados.



**La formación de empresa ampliada ofrece un valor incontable a la hora de fortalecer la relación entre socios y revendedores, compartir conocimiento y retroalimentar los diferentes canales corporativos.**



## Formación a clientes

En nuestros días, y debido a la proliferación de información falseada en redes sociales y al uso de algoritmos para controlar nuestros hábitos comerciales, las empresas innovadoras han abandonado el concepto de "venderse" y han apostado por ofrecer apoyo e información de interés al consumidor, para ganar en fidelidad y en calidad de servicio al cliente, y cuanto más complejos sean estos productos o servicios, más necesario será proveer al cliente de las herramientas formativas adecuadas para optimizar el valor de su compra.

Un ejemplo de este modelo es:

**Revlon Professional.** La empresa de peluquería ha creado una plataforma educativa llamada *AlwaysOn* que ofrece un programa integral para que estilistas y dueños de peluquerías puedan formarse en las mejores técnicas y conseguir los mejores resultados posibles. Han creado distintos módulos de formación para los distintos productos de la marca, así como para las distintas técnicas de coloración, corte y peinado. Estos cursos están pensados para que los peluqueros puedan verlos con sus tablets en los salones de belleza adaptados a sus rutinas de trabajo. Además, cuentan con mucho contenido localizado por país y están apoyados por expertos o embajadores para que los contenidos sean mucho más atractivos para la audiencia.

Otro ejemplo es:

El campus de formación de Devo, **Devo Education e-Learning Hub**, que nace para ofrecer formación a sus clientes sobre su producto estrella, la plataforma de operaciones de datos de Devo. Esta plataforma se concibe como un Hub de formación sobre aspectos relacionados con Big Data, Machine Learning y Data Management en los distintos campos en los que Devo opera: Operaciones y Seguridad, Finanzas, Retail y eCommerce, IT y Telecomunicaciones.

**En el futuro, todas las organizaciones de todos los sectores que quieran ser exitosas se beneficiarán del hecho de ofrecer orientación, apoyo y educación a sus clientes.**



## Programas públicos de aprendizaje y divulgación

En una sociedad llena de informaciones interesadas o falseadas, opiniones sesgadas barnizadas de oficialidad, y bulos viralizados, tanto gobiernos de toda índole, agrupaciones de interés público y empresas que desean potenciar su responsabilidad corporativa, tienen el deber de ofrecer formación online y educación en diversos temas, tales como cuestiones normativas, el apoyo a grupos minoritarios o vulnerables, o información de interés general, con el fin de proporcionar confianza a un público heterogéneo necesitado de respuestas en un mundo en constante cambio.

Un ejemplo de esta fórmula está desarrollada en:

La plataforma educativa de la obra social de la entidad financiera "La Caixa", **EduCaixa**, desde donde se cree firmemente que la educación es uno de los motores sociales más relevantes, y que el acceso a una educación universal de calidad es el medio para garantizar el desarrollo sostenible. Por ello, llevan años facilitando a equipos directivos de escuelas, profesorado y alumnado, múltiples recursos para hacer el aprendizaje más rico, más significativo e integral.

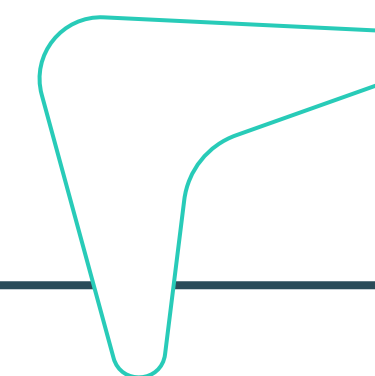
El proyecto realizado con Actua, el Espacio Docente de EduCaixa, nace como un entorno de aprendizaje para extender las distintas acciones

educativas de EduCaixa, proporcionando herramientas y contenidos digitales, tanto al profesorado como al alumnado. El Espacio Docente, además, permite que el profesorado pueda visualizar las propuestas didácticas de EduCaixa y ajustarlas a sus necesidades reales, siempre con un acompañamiento metodológico y técnico que permite al docente mejorar, compartir experiencias, e implementar la acción formativa adecuada.



Otra organización que confía en Actua para su proyecto de educación es:

**EIT Urban Mobility.** La organización tiene en marcha un proyecto piloto, parte de una iniciativa del European Institute of Innovation and Technology (EIT), organismo de la Unión Europea, con el que ayudarán a formar a profesionales a desarrollar capacidades críticas para la innovación y la transformación con el objetivo de formar a la próxima generación de profesionales de la movilidad urbana, y hacer nuestras ciudades más habitables. Para ello, trabajan conjuntamente con expertos de distintas instituciones, empresas y universidades de la Unión Europea.



 **Aprendizaje para profesionales comerciales**

Muchas empresas ofrecen a su canal de venta programas de desarrollo profesional continuo y de certificación que reconocen habilidades, conocimientos y experiencia práctica. Estos proyectos específicos de fuerza comercial nacen con la necesidad de formar a los colectivos de ventas en nuevos productos, nuevos procesos y como un espacio de motivación para los profesionales comerciales. Esta formación ayuda a impulsar las ventas y el compromiso de los agentes, ya que mejoran su perfil profesional con formación. También se incorporan elementos de gamificación que impulsan el compromiso y los resultados de los agentes.

Un ejemplo de este tipo de formación:

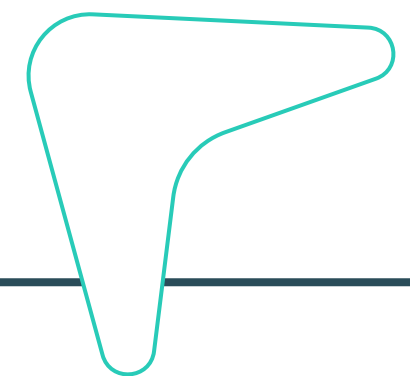
**Grupo Planeta**, implementa con éxito su programa de aprendizaje semipresencial con la herramienta *Total Learn* para su canal de venta directa. Esta plataforma multimarca les permite impartir formación a medida, segmentada en base a posiciones específicas y a los diferentes canales de venta. Además, se pueden comunicar los datos de ventas de los miembros de la plantilla para asignar formaciones específicas según sus resultados, reforzando la formación a audiencias específicas para mejorar su conversión y su rendimiento.

Grupo  Planeta

 **Vender formación online**

En función de los objetivos estratégicos de la empresa, las soluciones de empresa ampliada pueden ser gratuitas o sufragadas mediante pago. Un reciente estudio indicó que el 40% de las compañías cobran a las partes por el contenido, la mitad de las cuales cobran por curso/módulo; y de las compañías que venden formación de empresa ampliada alrededor de un tercio señalan que estos ingresos cubren más del 50% de sus costes anuales de tecnología LMS, lo que supone una subvención para el suministro de audiencia interna.

En su uso externo, el 43% de las organizaciones utilizan una herramienta de comercio electrónico para cobrar por el contenido, lo que es relevante cuando éste es el objetivo principal y la audiencia es diversa y abierta.



## 5. ¿Qué es Totara y cómo puede ayudar a mi empresa?

Totara es líder en soluciones tecnológicas de aprendizaje para el desarrollo del talento en el mundo corporativo. La suite destaca por ser muy adaptable y permite ofrecer soluciones de formación a la empresa ampliada totalmente a medida de cada organización.

Con esta plataforma elearning se puede ampliar la formación más allá del personal interno, incluyendo socios, distribuidores y clientes ampliando el conocimiento que tienen de sus productos y servicios.

Así, al crear un espacio de aprendizaje colaborativo, su empresa puede ayudar a crear y mantener relaciones duraderas entre el personal externo y el equipo operativo.

Actua ofrece tres soluciones basadas en la tecnología Open Source de Totara:

**Totara Learn** ofrece un espacio de formación a medida para brindar una experiencia de aprendizaje única. Con esta herramienta mejoras el engagement, garantizas la consistencia de conocimiento y consigue resultados innovadores en toda la organización.



**Totara Perform** es una plataforma flexible de gestión del desempeño que impulsa la productividad en el entorno laboral. Permite detectar las fortalezas y las debilidades de los alumnos de forma que la organización sea siempre competitiva.



**Totara Engage** es una LXP personalizada y colaborativa que ayuda a implantar una cultura del aprendizaje continuo a través de la colaboración y del contenido generado por los propios usuarios.



## Funcionalidades que dan soporte a proyectos de formación de la empresa ampliada

Cuando busques una plataforma de aprendizaje que respalde una implantación empresarial ampliada, deberás tener en cuenta las características particulares que te resultan beneficiosas, si no indispensables, para el éxito de tu iniciativa.

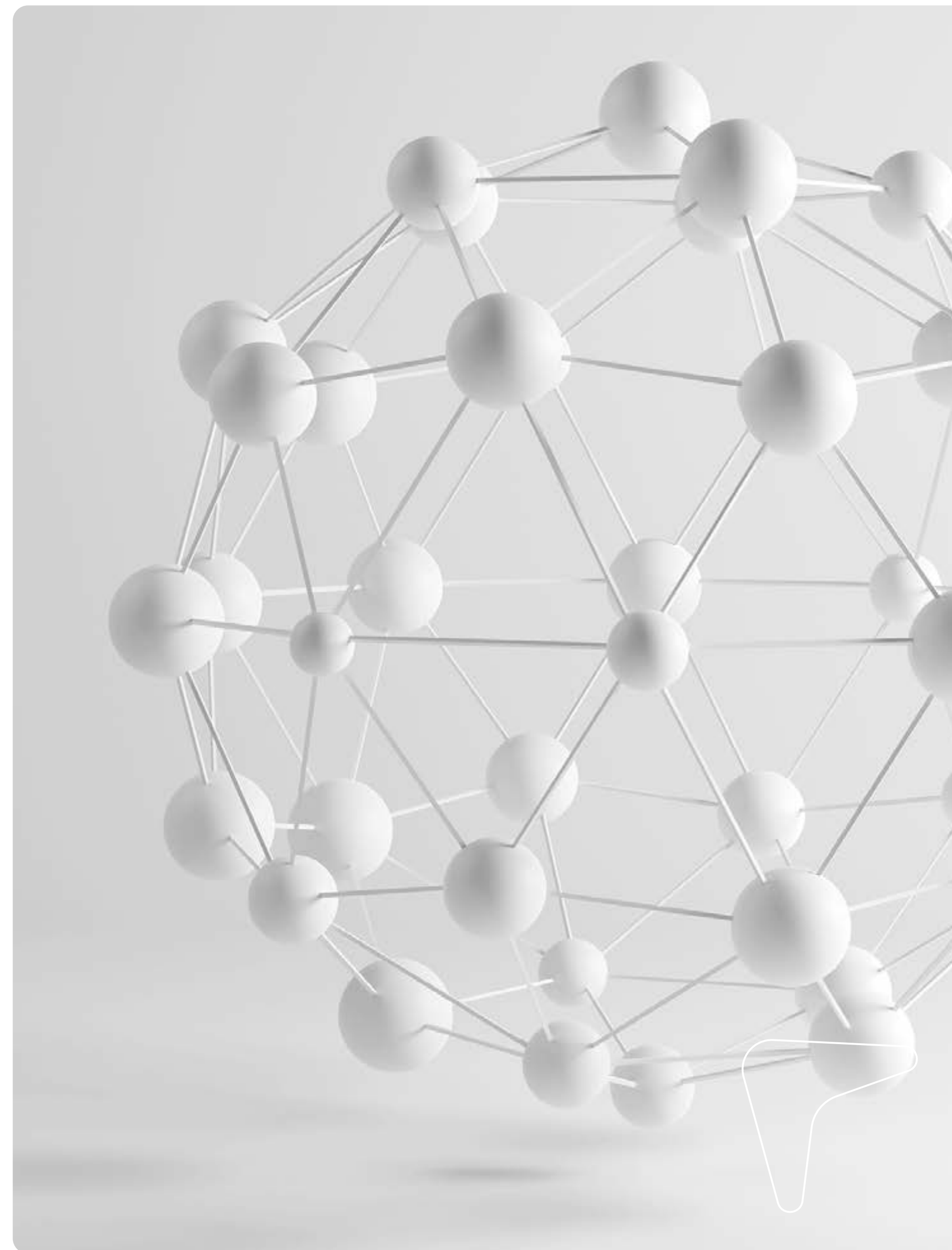
### > Informes y análisis

Es crucial disponer de una **forma sencilla de crear y compartir datos sobre el avance y la finalización de los programas de aprendizaje de los clientes.**

Disponer de flexibilidad para personalizar los informes a medida que identificas nuevas necesidades, tiene un valor incalculable. Además, ser capaz de profundizar en los patrones de uso puede revelar formas de mejorar la experiencia general de aprendizaje para tu audiencia. Por ejemplo, Revlon utiliza los informes para dar prueba de que sus iniciativas mejoran los resultados de ventas. Además pueden visualizar un mayor compromiso con la marca por parte de aquellos clientes que acceden con frecuencia a la plataforma de formación.

### > Capacidades móviles

Es fundamental que los alumnos puedan acceder al servicio desde sus *smartphones*. Mientras la plataforma esté diseñada para ser totalmente *responsive*, junto con el contenido, resolverá la mayoría de las situaciones en las que la conectividad esté disponible. En aquellas situaciones en las que no pueda garantizarse la conectividad, se recomienda el uso de una aplicación móvil nativa junto con la posibilidad de consumir los contenidos de aprendizaje sin conexión, y realizar un seguimiento del progreso cuando la conectividad vuelva a estar disponible.



### > **Certificados y evaluación**

Para las situaciones de empresa ampliada, es más que probable que la certificación y las pruebas de comprensión y adquisición de habilidades/ conocimientos sean una base de la oferta de servicios de aprendizaje. Así que tener la capacidad de crear y desplegar rápida y fácilmente evaluaciones estimulantes en su realización, ayudarán a impulsar su uso, y aún más importante, fomentarán el empleo de las nuevas habilidades o actitudes que desees ver en tu equipo.

### > **Automatización y control de audiencias**

Ser capaz de segmentar su base de clientes para poder ofrecer una experiencia localizada le ayudará a impulsar su implementación. El hecho de tener un control dinámico de pertenencia a la audiencia puede automatizar y adaptar la experiencia de aprendizaje para cada alumno, eliminando al mismo tiempo los gastos administrativos generados por el trabajo manual. En algunos casos, puede ser necesaria una segmentación más profunda en forma de capacidad multiciente, donde se requiere una separación total de los datos, de la administración y de la marca.

### > **Restricciones de acceso**

Permite poner a disposición de distintos alumnos contenidos diferentes dentro de un mismo curso. Esto significa que puedes gestionar mejor el contenido de los cursos multilingües, tomando en consideración las diferentes funciones laborales y las necesidades de los grupos/equipos.

### > **Recompensas y reconocimiento**

Las *Open Badges* ganan cada vez más adeptos, por lo que ofrecer la posibilidad de adquirir certificaciones e insignias que reconozcan nuevas habilidades y logros, es un factor clave de éxito para la mayoría de las situaciones de empresa ampliada. Y lo que es más importante, la posibilidad de disponer de credenciales/distintivos portátiles ofrecerá más valor al alumno.

### > **Personalización de la marca**

No querrás comprometer el tratamiento visual de tu marca, por lo que necesitarás un profundo control sobre el aspecto del resultado. Esta funcionalidad también es importante para tu público, ya que les dará confianza en la calidad y profesionalidad del servicio de formación que se les ofrece. Y es aún más crítico si se implica directamente con sus clientes. Tu equipo de marketing será exigente, por lo que es importante que tu plataforma de aprendizaje te ofrezca total flexibilidad para salir al mercado de forma coherente y alineada con el resto de tus comunicaciones externas.

### > **Visibilidad basada en audiencias**

Cuando crees una solución empresarial ampliada, sólo querrás mostrar los contenidos que sean relevantes para unos determinados clientes. Con Totara, la visibilidad de cada curso para otros clientes puede establecerse en función de si el cliente es miembro de una determinada audiencia. Activando este ajuste cambiará la visibilidad de todos los cursos, programas y certificaciones en todo el sitio, para que cada grupo de clientes pueda obtener una experiencia personalizada de la plataforma.



> **Capacidad multiacceso**

La función de multiacceso de Totara te permite segmentar y gestionar grupos de clientes de forma diferente. Por ejemplo, es posible que desees transferir la gestión de clientes a los administradores de una organización asociada, o **dar a una franquicia la posibilidad de desarrollar sus procesos de formación y gestión del rendimiento sólo para su personal**. Aquí es donde entran en juego las numerosas características multicliente de Totara. En esta plataforma, un "tenant" es un espacio que tiene a tus clientes segmentados, contenidos de formación como cursos, programas y certificaciones, actividades que fomentan el rendimiento, como evaluaciones y *check-ins*, espacios de trabajo, tu panel de control y tu público establecido.

> **Feedback 360 -más allá de la organización**

Una empresa tradicional puede pedir a los empleados que compartan entre ellos un feedback 360. Sin embargo, puede ocurrir que una compañía también desee obtener un feedback 360 de personas que se encuentren fuera de la corporación. Por ejemplo, pedir opiniones a los proveedores puede revelar hasta qué punto están satisfechos con la forma en que se les trata. Esta fórmula también puede poner de relieve cualquier práctica laboral que afecte negativamente a la calidad de servicios que presta una empresa o el coste de estos servicios. Cualquier persona puede utilizar el sistema para dar su opinión cuando tenga algo que compartir, y los clientes pueden solicitar opiniones a distintos públicos en momentos concretos.



> **Espacios de trabajo: despertar el aprendizaje social**

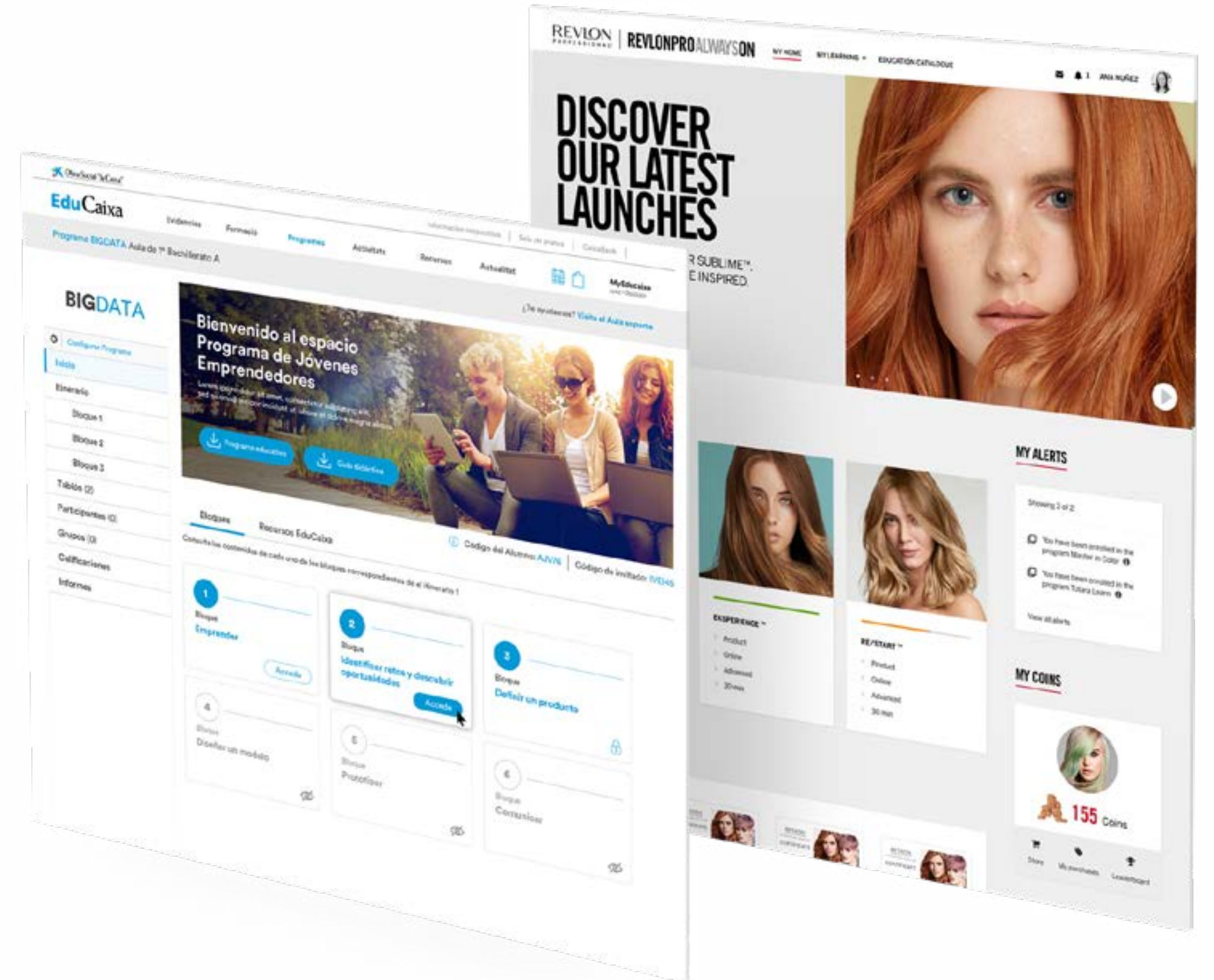
Los espacios de trabajo son potentes áreas de colaboración en las que el aprendizaje social e informal puede florecer. Los clientes de un determinado "tenant" pueden reunirse en espacios de trabajo colaborativos para compartir ideas, añadir recursos, colaborar con sus compañeros y configurar notificaciones personalizadas para que nunca se pierdan nada importante que ocurra en uno de estos espacios.

> **Listas de reproducción y recursos**

Las partes interesadas de una empresa ampliada pueden crear su propia base de recursos a través de una lista de reproducción para mantenerse al día con todo lo que necesitan saber. La organización central puede crear fácilmente una lista de recursos y compartirla a través de la plataforma para diferentes audiencias (sólo si está en un espacio de trabajo.) Esto podría ser útil para compartir contenidos como directrices de marca o activos de marketing, que las partes interesadas externas puedan utilizar cuando ofrezcan el producto o servicio de la empresa asociada.

> **Integración con otros sistemas**

Totara es una plataforma de aprendizaje de gran modularidad que utiliza una amplia variedad de *plugins* y funciones avanzadas para permitir a una empresa ampliar o reducir su escala en función de sus necesidades. Si estás creando una solución empresarial ampliada, puedes desarrollar tus propios *plugins* e integrarlos con otras herramientas para satisfacer cualquier requisito concreto que puedas tener; esto es una gran ventaja, especialmente si tienes requerimientos específicos o necesitas diseñar una nueva característica/función rápidamente y no puedes esperar a que se publique una actualización.



## 6. ¿Quieres saber más de cómo Actua apoya la formación Extended Enterprise?

**Actua** es una consultoría estratégica con metodologías colaborativas para crear soluciones innovadoras de formación elearning. La base sobre la cual pivota el éxito de Actua se sustenta en la creación de ecosistemas de aprendizaje que se adaptan a los objetivos y a las necesidades de las personas y organizaciones, mediante el uso de plataformas elearning LMS, LXP y TXP, Open Source como Totara. Lo que importa son las personas, por eso Actua desarrolla el modelo **Human Learning**; con esta fórmula personalizada se potencia el talento de los equipos y se amplía el potencial humano de las empresas.

**Actua** también dispone de formación certificada en Diseño Instruccional y en una sencilla aplicación integral elearning llamada Articulate 360, galardonada con numerosos premios internacionales del sector, con más de 9 millones de recursos en stock, y funciones de colaboración para acelerar el desarrollo de los cursos.

Desde **Actua** estamos convencidos de que cualquier empresa tiene la oportunidad de contribuir a una sociedad más apasionada y más sana, situando a las personas en el centro.

**Human  
learning  
for a better  
future.**



# Habla con uno de nuestros expertos

Contáctanos ante cualquier duda o pregunta sobre nuestros servicios de estrategias de aprendizaje, estamos listos para ayudarte.

**actua** 

## Encuétranos en

Av. Pau Casals 4, 6º 2ª  
08021 Barcelona

## Contáctanos

+34 93 200 47 37  
comercial@actuasolutions.com

## Síguenos