



## Aprendizaje combinado en UBS



### La empresa

*UBS es uno de los institutos financieros líderes del mundo y el mayor proveedor del sector de gestión de patrimonios. USB es uno de los bancos de inversión y los centros de valores más importantes y uno de los administradores de patrimonios más destacados del mundo. USB es líder del mercado suizo de banca corporativa y privada. En la actualidad, USB tiene representaciones en 50 países y en todas las comunidades financieras relevantes del mundo, y cuenta con más de 75.000 empleados a nivel mundial.*

#### Proyecto:

Operational Risk Application (ORA)

#### Autores: 3

#### Módulos:

Demostración, ejercicios

#### Objetivo:

Introducción del nuevo software de gestión de riesgos y formación de 10.000 empleados

## Formación de asesores de clientes en UBS

### La tarea

Como uno de los institutos financieros líderes del mundo, la entidad bancaria suiza UBS utiliza desde enero de 2006 la Operational Risk Application (ORA) para la puesta en práctica de la sección 404 de la ley Sarbanes-Oxley, que obliga a todas las empresas incluidas en la Bolsa estadounidense a facilitar la descripción y el control realizado en los procesos empresariales relevantes para la redacción de informes financieros con el objetivo de minimizar el riesgo de un análisis incorrecto de balances.

Para UBS, la gestión de riesgos tiene una gran importancia. El control de los procesos internos se garantiza gracias al análisis de riesgos operativos, dentro del cual el software ORA garantiza la comprobación de riesgos mediante un proceso de autocertificación de varios niveles.

Debido a que alrededor de 10.000 empleados de UBS utilizarán la aplicación, la empresa necesitará una solución rápida y sencilla de asistencia al usuario en el nuevo entorno que además se pueda adaptar a las diversas funciones y los diversos niveles jerárquicos de los usuarios.

### La solución

Ya desde 2005, datango se utiliza en UBS como apoyo para distintas aplicaciones internas de la empresa y en una plataforma individual de gestión de relación con clientes que utilizan más de 3.000 asesores de clientes de la entidad bancaria. En el contexto del proyecto ORA, UBS se decidió por la asistencia de datango. El motivo fue el éxito de su colaboración y sus ventajas frente a otras herramientas. Así pues, con datango no sólo se pueden crear capturas de pantalla, también se pueden producir extractos de páginas web, incluyendo el código html, que se pueden presentar en forma de páginas HTML consecutivas para que se visiten. Además, el espacio de almacenamiento extremadamente limitado que necesita y la fácil creación de modos en un único proceso de registro contribuyeron notablemente a la rápida aceptación de datango.

Una función esencial para los proyectos previos era también la capacidad AICC del datango knowledge suite, que permite la integración de visitas en la plataforma de aprendizaje de UBS. La información sobre el uso de las unidades de aprendizaje, como por ejemplo la duración de los ejercicios o los resultados del modo de prueba, se presenta en la interfaz AICC en forma de historial de aprendizaje directamente en la plataforma de aprendizaje (el sistema "Step").



## Aprendizaje combinado en UBS

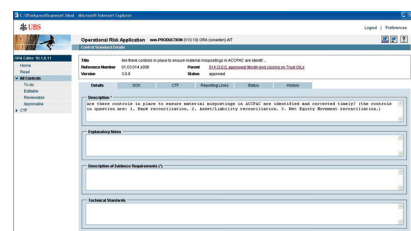
### El resultado

Tan sólo tres autores crearon cerca de 90 unidades de aprendizaje en los modos de demostración y ejercicios y una documentación en menos de dos meses. 10.000 empleados de las más diversas áreas utilizaron las 90 unidades de aprendizaje. Cada usuario tiene la posibilidad de acceder de forma individual a las unidades de aprendizaje específicas de cada función y desenvolverse en la Operational Risk Application con ayuda del modo de demostración o de ejercicios.

UBS alcanzó rápidamente los objetivos definidos al comienzo del proyecto, ya que la eficacia aumentó sustancialmente, en especial en el desarrollo de los cursos de formación basados en la Web. Además, la modernidad de la apariencia y el funcionamiento del nuevo software combinados con la ayuda de datango logró una gran aceptación entre los usuarios.

### El futuro

El equipo de proyecto de USB califica la colaboración con datango de extraordinaria y destaca en especial el desarrollo de nuevas funcionalidades conseguido, los rápidos tiempos de reacción de la asistencia y la amabilidad con el cliente. Para apoyar el lanzamiento de ORA, previsto para finales de 2006, debe utilizarse, además de las ayudas existentes de datango, la función de nueva grabación para la actualización automática de contenidos.



### datango AG

*El fabricante de software datango se fundó en Berlín en 1999. Ofrece una solución de software general en varios idiomas (desde la creación hasta la distribución de unidades de aprendizaje individuales), que aumenta de forma constante y notable la rentabilidad de las aplicaciones introducidas como sistema integral de ayuda en línea. El datango knowledge suite (dks) garantiza que el usuario final acepte y aproveche la introducción y la utilización de aplicaciones de software. Algunos de los clientes de datango AG son UBS, BMW, Volkswagen, MAN, Quelle y BayerSchering Pharma.*

Su contacto directo con datango:

**datango AG** | Schönhauser Allee 10-11 | 10119 Berlin | Germany | Tel.: +49.30.443 55 0 | Fax: +49.30.443 55 222  
**datango AG** | Avda. Diagonal 640 | planta 6a | 08017 Barcelona | España | Tel.: +34.93.230 41 23 | Fax: +34.93.228 78 99

info@datango.com | www.datango.com