



# Aprendizaje y desarrollo de Ericsson ayuda al personal a enfrentar el futuro del 5G con Degreed

## Ciente

# ERICSSON



## Sede central

Kista, Estocolmo, Suecia

## Sector

Redes y telecomunicaciones

## Empleados

Más de 100 000

## Recursos utilizados

LXP principal, Skill Coach,  
Degreed Intelligence

## Casos de uso

Desarrollo de habilidades, preparación del trabajo, administración de cambios, planificación del rendimiento, formación de cumplimiento

## Desafío

Como existían varias plataformas de aprendizaje que creaban una experiencia de desarrollo de habilidades compleja y diversa, los líderes de aprendizaje de Ericsson intentaron hacer más simple el desarrollo del personal. El objetivo consistía en lograr que el aprendizaje sea un hábito diario importante y que la estrategia de Aprendizaje y desarrollo se alinee con “Quest for Easy”, una iniciativa de toda la empresa diseñada para impulsar el crecimiento.

## Solución

Aprendizaje y desarrollo elevó la LXP de Degreed y la solución de upskilling a lo más alto de la arquitectura de la tecnología de aprendizaje de Ericsson mediante la conexión de todas las fuentes de contenido de aprendizaje y la personalización del desarrollo.

## Resultados

Ericsson redujo el gasto general del aprendizaje en un 50 % y aumentó las finalizaciones de aprendizaje en un 62 % y las horas de aprendizaje en un 24 % año tras año. Sorprendentemente, el 97 % de los trabajadores y el 99 % de los líderes tienen perfiles de Degreed activos. Sumado a esto, hasta un 64 % de las personas de la empresa vuelven una vez al mes o más seguido para continuar aprendiendo. Esto ayudó a que los empleados desarrollen habilidades relacionadas con el 5G esenciales para el futuro, tanto para clientes como la sociedad, además de contribuir a que Ericsson sea el líder mundial en tecnología 5G.

## Resumen

Aprendizaje y desarrollo buscaba una solución que uniera todos los distintos elementos de la infraestructura de la tecnología de aprendizaje de Ericsson. A su vez, el equipo de aprendizaje debía alinear el desarrollo de los empleados con la nueva dirección estratégica de la empresa centrada en la simplicidad y llamó “Aprendizaje con facilidad” al nuevo enfoque del ecosistema de Aprendizaje y desarrollo. Con el lanzamiento de Degreed de forma global, el equipo se quiso asegurar de que el aprendizaje sea un hábito diario en la organización. Este enfoque innovador sobre el desarrollo de habilidades hace que Ericsson se mantenga competitiva y genera un crecimiento rentable.



# Desafío

“Carecíamos de cualquier forma de estrategia del sistema. Necesitábamos un servicio integral”.

—**Peter Sheppard**

Jefe del ecosistema de Aprendizaje y desarrollo global

## Nuevo desarrollo profesional y de aprendizaje

Cuando Ericsson se abrió paso a una era de simplicidad en toda la empresa, llamada “Quest for Easy” en sus inicios, el objetivo era posicionar la firma de redes y telecomunicaciones sueca para que se convierta en líder del 5G y otras tecnologías emergentes, al hacer que sea más sencillo ser cliente, proveedor o empleado.

En respuesta a esta nueva necesidad empresarial, el equipo de Aprendizaje y desarrollo global reconoció que el aprendizaje en Ericsson se había vuelto más complejo, con varias plataformas, incluidos un LMS, una herramienta para seminarios web y muchas bibliotecas de contenido. El resultado era una sorprendente mezcla de seis entradas al aprendizaje. Los trabajadores contaban con más de 15 500 elementos de aprendizaje desconectados y no había una manera eficaz de acceder al aprendizaje desde un dispositivo móvil.

“Nos hacía falta alguna forma de estrategia del sistema”, dice Peter Sheppard, jefe del ecosistema de Aprendizaje y desarrollo global. “Necesitábamos un servicio integral”.

El equipo de aprendizaje necesitaba una solución que uniera los distintos elementos de la infraestructura de la tecnología de aprendizaje de Ericsson y, al mismo tiempo, alineara el desarrollo de los empleados con la nueva dirección estratégica de la empresa. Aprendizaje y desarrollo llamó “Aprendizaje con facilidad” a esta nueva estrategia del ecosistema.

# Solución

## Empoderamiento de las personas con Degreed

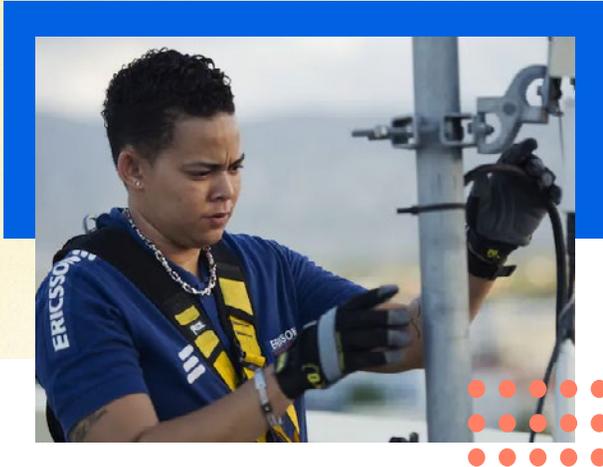
Mediante el trabajo con TI y RR. HH., el equipo de aprendizaje buscó una LXP para hacer realidad la visión de aprendizaje con facilidad. Después de seleccionar y probar tres soluciones para la funcionalidad, incluidas la personalización, la curación de contenidos, las capacidades móviles y los análisis, Ericsson se basó en esos factores para elegir Degreed, además de tener en cuenta su IA, la experiencia del usuario en general y el apoyo para la implementación.

Luego, el equipo de aprendizaje hizo una prueba piloto de Degreed de forma estratégica entre sus miembros y con el grupo de TI de Ericsson y la organización del área de mercado de Norteamérica, lo que extendió el acceso a más de 5000 personas. El equipo de TI distinguía la necesidad de agregar tecnología nueva al ecosistema de la empresa y tomó el impulso considerando la forma en que los empleados en todos los grupos pilotos adoptaron Degreed.

Con la disponibilidad de los casos empresariales y los puntos de prueba de la experiencia piloto, el equipo de aprendizaje buscó la aprobación de RR. HH y de TI para conseguir el lanzamiento global de Degreed en Ericsson.

Sheppard comenta: “Se tenía que demostrar el retorno de la inversión”. “Esto implicó hacer una encuesta con los participantes de la prueba piloto e identificar ahorros con implicación directa e indirecta en los resultados, claros y con posibilidad de concretarse. Entre ellos, se incluían la reducción de los tiempos de búsqueda y el agilizar el desarrollo de nuevos recorridos de aprendizaje”.

Una vez que los líderes de aprendizaje consiguieron la aprobación final para lanzar Degreed globalmente, los promotores internos ayudaron a las personas en su recorrido por la nueva solución, y hubo una campaña de comunicación de marketing que incluyó videos, artículos de noticias, comunicaciones por correo electrónico a todos los empleados y sesiones de onboarding online. Tal vez lo más importante fue que los itinerarios creados en Degreed se centraron en habilidades fundamentales para cada parte de la empresa, especialmente 5G, a fin de conectar de inmediato el aprendizaje con las prioridades estratégicas de la empresa.





## Resultados

### Innovación impulsada por Aprendizaje y desarrollo

Degreed ahora se encuentra en lo más alto de la pila de tecnología de aprendizaje de Ericsson e integra todos los contenidos de aprendizaje de fuentes internas y externas. Conecta a las personas con el aprendizaje y facilita el acceso, por lo cual Degreed juega un rol fundamental para hacer que el aprendizaje sea un hábito diario en toda la organización. Mediante la conexión del desarrollo de habilidades y la estrategia con Degreed, Ericsson se mantiene competitiva y aumenta las ganancias.

Un gran porcentaje, el 97 % de los trabajadores y el 99 % de los líderes, tiene cuentas activas y hasta el 64 % de las personas de la empresa vuelven una vez al mes para seguir aprendiendo.

**“Degreed es el corazón de la arquitectura de la tecnología de Aprendizaje y desarrollo, ya que nos permite concretar nuestra ambición de buscar una experiencia de aprendizaje sencilla”, afirma Sheppard, quien destaca que la plataforma comenzó a recomendar aprendizajes de forma inteligente apenas se la lanzó.**

Los líderes de aprendizaje usaron datos cuantitativos para calcular la efectividad de Degreed en cada etapa de la implementación. Durante la prueba piloto, el 75 % de los participantes que respondieron la encuesta dijeron que, sin dudas, recomendarían la solución a un colega y la puntuaron con un Net Promoter Score (NPS) admirable de 46. Además, el 74 % de las personas encuestadas estimaron que Degreed las ayudó a reducir a la mitad el tiempo que dedicaban a buscar el contenido de aprendizaje. Por otra parte, el 78 % de los profesionales del aprendizaje estimaron que, con Degreed, redujeron a la mitad el tiempo que necesitaban para crear aprendizajes.

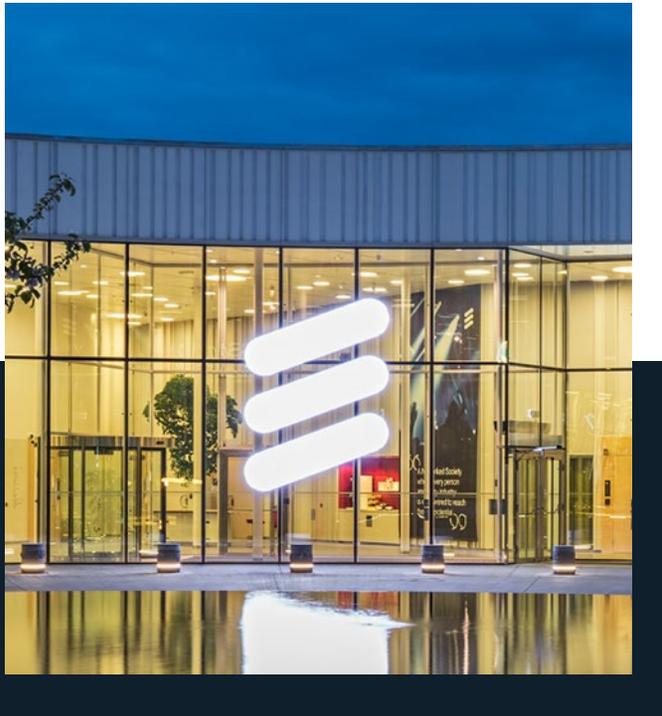
En 2021, una vez que se terminó la prueba piloto por completo, los empleados de Ericsson continuaron asignándole a Degreed un puntaje alto con un NPS promedio de 39, que, al terminar el año, era de 43.

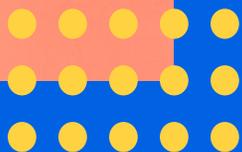
Ericsson ahora es líder mundial en tecnología 5G y en creación de habilidades relacionadas con el 5G: entrega nuevos servicios de redes y telecomunicaciones e infraestructura a los principales proveedores de servicios al cliente de todo el mundo.

### **Aprendizaje personalizado y específico**

Los equipos y departamentos usaron Degreed para avanzar en sus iniciativas particulares. Por ejemplo, Degreed ayudó a que el equipo de Aprendizaje y desarrollo de ventas lance un programa de competencia de ventas reconocido en el sector y centrado en el futuro llamado "SET2WIN". Incorporó itinerarios de aprendizaje flexibles y se diseñó con el fin de reforzar las habilidades existentes, enseñar nuevas capacidades y entregar credenciales a quienes crean, aplican y aumentan las habilidades. Alineó el desarrollo de habilidades con los enfoques de ventas más actuales y las soluciones de Ericsson.

Todos los propietarios de soluciones globales de Ericsson usaron Degreed para construir itinerarios de aprendizaje y planes alineados con la cartera de Ericsson. Los itinerarios y los planes que se reconocen como aprendizaje patrocinado por la empresa se identifican con el branding y respaldan para lograr una curación y navegación más sencillas. Además, la capacitación en el cumplimiento se hizo cada vez más importante para mantener un entorno de integridad y ahora se accede a todo su contenido mediante Degreed. Esto dio resultados increíbles. Por ejemplo, la empresa aumentó de 0 % a 99 % el nivel de finalización de la premiada capacitación antisoborno y anticorrupción en apenas 44 días, comenta Sheppard. "Esta velocidad no hubiese sido posible sin Degreed".





Con Degreed, Ericsson redujo el gasto general de aprendizaje en un **50%** a la vez que aumentó las finalizaciones de aprendizaje en un **62%** y las horas de aprendizaje en un **24%**.



Sumado a eso, Degreed habilitó un enfoque de aprendizaje más centrado en las habilidades en Ericsson. Cuando los empleados inician sesión en Degreed por primera vez, seleccionan las habilidades que son relevantes para sus trabajos que además quieren desarrollar y que pueden actualizar de forma continua. Con esta información, Degreed recomienda contenido y planes, incluidas las colecciones de elementos e itinerarios sobre habilidades destacadas, temas, eventos y estrategias que crea el equipo de aprendizaje. Degreed también fomenta la evaluación de habilidades de forma autónoma, con pares y con líderes.

El aspecto más importante es que Degreed permitió que Ericsson cree capacidades en siete áreas de habilidades fundamentales para el crecimiento, y proporciona planes e itinerarios que ayudan a que las personas creen habilidades importantes, en especial, para el futuro de la empresa. Esto se basa en el proceso de administración del rendimiento en el que los empleados eligen cuatro habilidades de enfoque en Degreed durante las sesiones de resumen de año con sus líderes. Los empleados observan las opciones mediante tres enfoques: el rendimiento personal, las aspiraciones en su carrera y las habilidades fundamentales para Ericsson.

Los beneficios de la empresa están claros: en los datos, se muestra que los empleados se centran cada vez más en las capacidades fundamentales para el éxito de la empresa, incluido el 5G, la IA y el aprendizaje automático, la colaboración, las ventas y la automatización.

Con los datos de Degreed, el equipo de aprendizaje analiza la frecuencia y la magnitud del uso de Degreed, además de si su uso es reciente. El equipo puede relacionar a la gente con una de las cuatro personas de aprendizaje: promotor, aprendiz nuevo, orientado o latente. El equipo luego usa esta información para comunicarse con cada grupo de forma única y persuasiva con el fin de mantener la interacción.

Los empleados de Ericsson elogian la flexibilidad de Degreed y la aplicación móvil como herramientas que mejoraron notablemente sus experiencias de aprendizaje. Esto se logra al conectarlos con el contenido curado y entre ellos, lo que da lugar a una comunidad dinámica de aprendices y expertos.

“Me encanta Degreed”, dijo Marlon Simmer, director de preparación del servicio en Ingeniería de redes. “Soy un usuario entusiasta y apoyo su uso e implementación. Durante mis más de 23 años en Ericsson, nunca tuve acceso a una plataforma superior para el desarrollo de competencias”.



# Acerca de Degreed

Degreed empodera el crecimiento y la innovación mediante el aprendizaje para toda la vida. Como agente de cambio en una escala global, damos servicio a más de 100 de las empresas de Global 2000 y a una de tres empresas de Fortune 50, y llevamos la cultura del aprendizaje a toda la empresa. En una experiencia fluida, te ayudamos a identificar las habilidades que tienes y a crear las que necesitas (a través de modos de aprendizaje individuales, colaborativos y experimentales) para lograr resultados en la empresa y de crecimiento personal en la carrera. Fundada en 2012, Degreed está disponible en 28 idiomas y tiene usuarios de más de 200 países.

Obtén más información sobre Degreed: [Sitio web](#) | [YouTube](#) | [LinkedIn](#) | [Twitter](#)

