

La entidad financiera lanza una nueva versión de su plataforma de formación online con recomendaciones personalizadas de cursos y un “chatbot” como asistente personal

CaixaBank aplica la inteligencia artificial para potenciar la formación de sus empleados

- **La tecnología permite impulsar las competencias de los empleados y mejora la experiencia de su aprendizaje.**
- **La plataforma dispone de una amplia oferta de cursos online en todas las disciplinas, mayoritariamente creados por instituciones educativas de prestigio especialmente para CaixaBank.**
- **La entidad avanza hacia el objetivo de acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles, uno de los pilares clave del Plan Estratégico 2019-2021.**

Barcelona, 16 de enero de 2020

CaixaBank potencia el aprendizaje de nuevas competencias de sus empleados a través de la tecnología de inteligencia artificial. La entidad financiera, presidida por Jordi Gual y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar, ha lanzado una nueva versión de Virtaula, su plataforma de formación online para toda la plantilla, en la que incorpora inteligencia artificial para detectar las áreas de interés de cada empleado y recomendarle cursos ajustados a su perfil.

Virtaula cuenta, por un lado, con información sobre los empleados del Grupo CaixaBank y, por otro, con una amplia oferta de formación online, que incluye cursos de todo tipo de especialidades: idiomas, habilidades directivas, capacidades digitales, finanzas, riesgos, etc. La mayoría de estos cursos han sido especialmente diseñados para CaixaBank por instituciones y centros formativos de referencia en las diferentes disciplinas. El catálogo incluye opciones de todos los niveles, desde posgrados universitarios hasta cursos intensivos de corta duración, y están adaptados para que puedan realizarse íntegramente online y en modo de autoformación.

La aplicación de la tecnología de inteligencia artificial a la plataforma Virtaula hará posible que cada empleado tenga acceso a los cursos potencialmente más interesantes para su

perfil. Además las sugerencias de estos cursos se irán adaptando y el sistema irá aprendiendo y mejorando a partir de la experiencia de sus usuarios.

Asimismo, para facilitar todavía más el acceso a la formación deseada, CaixaBank ha introducido un *chatbot*, que interactúa con el usuario utilizando el lenguaje natural. De esta forma, el empleado dispone de un asistente personal que le ayuda a localizar, en cualquier momento, contenidos formativos de su interés, aunque inicialmente estos no estén relacionados con los cursos previamente realizados. El empleado también tiene la opción de explorar todo el catálogo de cursos clasificados temáticamente, sin usar la asistencia de la inteligencia artificial, aunque de esta forma, dada la amplia oferta, resulta más complicado identificar los contenidos más interesantes y adaptados a su perfil.

La personalización de la formación interna mediante inteligencia artificial tiene, como principal ventaja, facilitar el acceso de los empleados de CaixaBank a cursos que mejoren su competencia profesional. En su Plan Estratégico 2019/2021, la entidad financiera marca como objetivos acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles y potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa.

CaixaBank, pionera en innovación aplicada a la formación

La plataforma Virtaula es la principal vía por la cual los empleados de CaixaBank acceden tanto a la información normativa, obligatoria para todos los trabajadores del sector financiero, como a los cursos de autoformación. En 2019, más del 90% de la formación se cursó a través de Virtaula.

La entidad financiera fue la primera del sector en España en apostar por la digitalización de su plataforma de formación interna. De hecho, la plataforma Virtaula cumple este mes de enero su vigésimo aniversario: la primera versión apareció en el año 2000. Desde entonces, este canal online ha evolucionado incorporando todo tipo de nuevos recursos y tecnologías, desde las redes sociales y las herramientas que facilitan el conocimiento compartido (blogs, foros, *wikis*, etc.) a las técnicas de gamificación para fomentar el aprendizaje.