

L'entitat financera llança una nova versió de la seva plataforma de formació online amb recomanacions personalitzades de cursos i un "xatbot" com a assistent personal

CaixaBank aplica la intel·ligència artificial per potenciar la formació dels seus empleats

- ***La tecnologia permet impulsar les competències dels empleats i millora l'experiència del seu aprenentatge.***
- ***La plataforma disposa d'una àmplia oferta de cursos online a totes les disciplines, majoritàriament creats per institucions educatives de prestigi especialment per a CaixaBank.***
- ***L'entitat avança cap a l'objectiu d'accelerar la transformació digital per a ser més eficients i flexibles, un dels pilars clau del Pla Estratègic 2019-2021.***

Barcelona, 16 de gener de 2020

CaixaBank potencia l'aprenentatge de noves competències dels seus empleats a través de la tecnologia d'intel·ligència artificial. L'entitat financera, presidida per Jordi Gual i el conseller delegat de la qual és Gonzalo Gortázar, ha llançat una nova versió de Virtaula, la seva plataforma de formació online per a tota la plantilla, en la qual incorpora intel·ligència artificial per detectar les àrees d'interès de cada empleat i recomanar-li cursos ajustats al seu perfil.

Virtaula disposa, d'una banda, d'informació sobre els empleats del Grup CaixaBank i, per una altra, amb una àmplia oferta de formació online, que inclou cursos de tota mena d'especialitats: idiomes, habilitats directives, capacitats digitals, finances, riscos, etc. La majoria d'aquests cursos han estat especialment dissenyats per CaixaBank per institucions i centres formatius de referència en les diferents disciplines. El catàleg inclou opcions de tots els nivells, des de postgraus universitaris fins a cursos intensius de curta durada, i estan adaptats perquè puguin realitzar-se íntegrament online i en manera d'autoformació.

L'aplicació de la tecnologia d'intel·ligència artificial a la plataforma Virtaula farà possible que cada empleat tingui accés als cursos potencialment més interessants per al seu perfil. A més els suggeriments d'aquests cursos s'aniran adaptant i el sistema anirà aprenent i millorant a partir de l'experiència dels seus usuaris.

Així mateix, per facilitar encara més l'accés a la formació desitjada, CaixaBank ha introduït un *xatbot*, que interactua amb l'usuari utilitzant el llenguatge natural. D'aquesta forma, l'empleat disposa d'un assistent personal que l'ajuda a localitzar, en qualsevol moment, continguts formatius del seu interès, encara que inicialment aquests no estiguin relacionats amb els cursos prèviament realitzats. L'empleat també té l'opció d'explorar tot el catàleg de cursos classificats temàticament, sense usar l'assistència de la intel·ligència artificial, encara que d'aquesta forma, donada l'àmplia oferta, resulta més complicat identificar els continguts més interessants i adaptats al seu perfil.

La personalització de la formació interna mitjançant intel·ligència artificial té, com a principal avantatge, facilitar l'accés dels empleats de CaixaBank a cursos que millorin la seva competència professional. En el seu Pla Estratègic 2019/2021, l'entitat financera marca com a objectius accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles i potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa.

CaixaBank, pionera en innovació aplicada a la formació

La plataforma Virtaula és la principal via per la qual els empleats de CaixaBank accedeixen tant a la informació normativa, obligatòria per a tots els treballadors del sector financer, com als cursos d'autoformació. El 2019, més del 90% de la formació es va cursar a través de Virtaula.

L'entitat financera va ser la primera del sector a Espanya a apostar per la digitalització de la seva plataforma de formació interna. De fet, la plataforma Virtaula compleix aquest mes de gener el seu vintè aniversari: la primera versió va aparèixer l'any 2000. Des de llavors, aquest canal online ha evolucionat incorporant tot tipus de nous recursos i tecnologies, des de les xarxes socials i les eines que faciliten el coneixement compartit (blogs, fòrums, *wikis*, etc.) a les tècniques de gamificació per fomentar l'aprenentatge.