

# Proximus

## Caso práctico

### Antecedentes



Como la mayor empresa de telecomunicaciones de Bélgica, Proximus está orgullosa de la formación y el desarrollo de sus más de 14 000 empleados/as. Proximus ya contaba con un importante conjunto de instrumentos de aprendizaje y desarrollo, que combinaban métodos tradicionales como la orientación presencial y el aprendizaje virtual.



mayor empresa  
de telecomunicaciones  
de Bélgica

**>14 000**

empleados/as



conjunto de  
instrumentos de  
aprendizaje y  
desarrollo

## Reto



A pesar del conjunto existente de instrumentos, Proximus quería actualizar su formación para personalizarla más, volverla más eficaz en cuanto a tiempo-costes y adaptarla al puesto de trabajo. También quería digitalizar su proceso de orientación con el objetivo de garantizar un mayor compromiso, mayor personalización y mayor control.



## Qué hicimos juntos



Proximus quiso utilizar la herramienta de microaprendizaje móvil de MobieTrain para reforzar y complementar su oferta actual como parte de un enfoque de aprendizaje combinado.

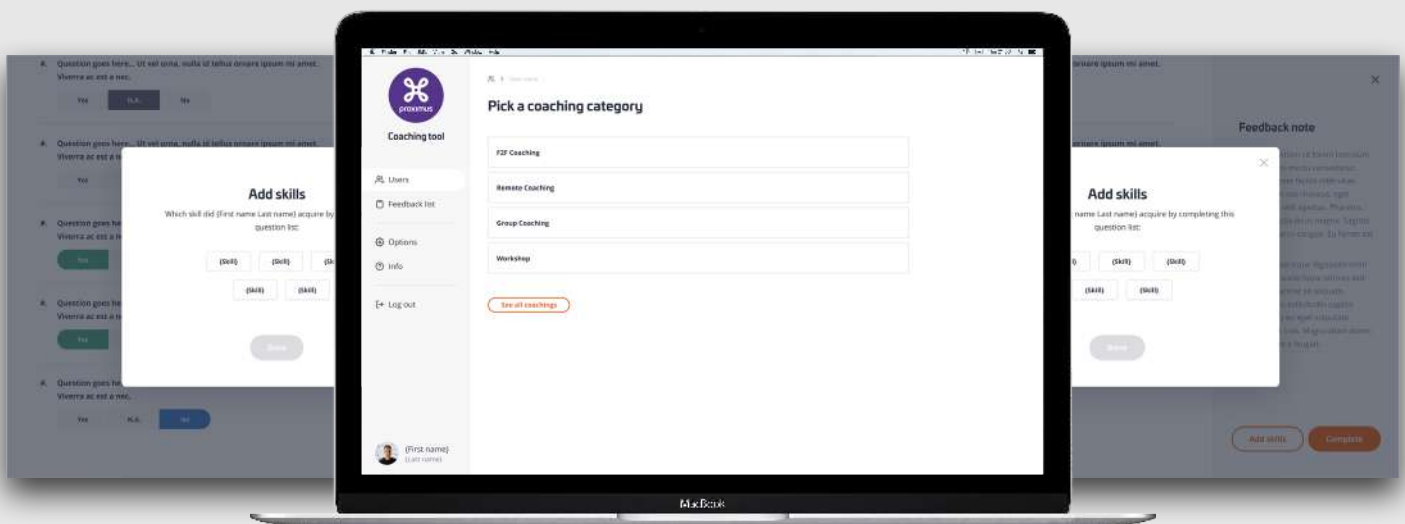
En primer lugar, MobieTrain se utilizaba como punto de entrada para la posterior formación continua. Mediante los breves contenidos introductorios a través de nuestra herramienta móvil antes de una formación más larga presencial o en sistemas de gestión de aprendizaje, Proximus pudo evaluar las lagunas de conocimientos e identificar la necesidad de mayor aprendizaje. Esto también motivó al propio personal a seguir aprendiendo sobre dicho tema.

En segundo lugar, desarrolló una formación específica e independiente sobre los temas que mejor se adaptaban a nuestro formato de microaprendizaje. Gracias a la gamificación y al contenido multimedia (como vídeos y cuestionarios), Proximus se concentró en la rápida incorporación de nuevo personal de una manera divertida y sencilla.

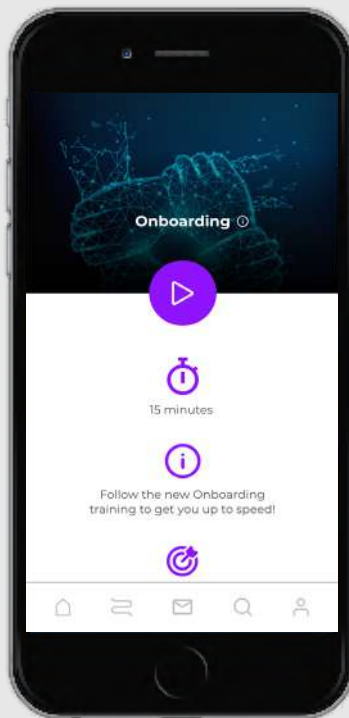
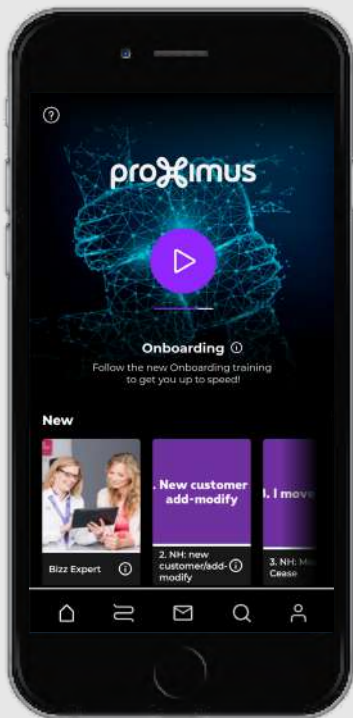


Además de las más de 60 rutas de aprendizaje centradas en productos e incorporación, su equipo técnico se dio cuenta rápidamente de que MobieTrain representaba una excelente oportunidad para proporcionar conocimientos técnicos de fácil acceso a sus equipos de ventas.

Siempre dispuestos a ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos empresariales, también trabajamos con ellos para crear una herramienta de asesoramiento a medida. En Proximus, el personal y la dirección reciben continuamente asesoramiento sobre determinados temas y habilidades. Los asesores cuentan con diferentes «plantillas de asesoramiento» que utilizan para evaluar al personal y que se traducen en planes de acción para los usuarios.



Trabajamos con Proximus para transformar su orientación en un entorno digital que se vincula con nuestra herramienta de aprendizaje para activar una orientación basada en el progreso de un empleado o una empleada. De esta forma, se identifican lagunas específicas de habilidades y se ofrece mayor personalización para mejorar el asesoramiento actual, así como la retención de conocimientos y el compromiso del personal. Puede utilizarse de forma independiente como herramienta de asesoramiento y el personal también pueden solicitar el asesoramiento para impulsar su propio desarrollo.



## Resultados empresariales de MobieTrain



Tasa de finalización del **82 %** en comparación con la referencia de 10-15 % en la industria



Los usuarios de MobieTrain percibieron un **25 %** más de retención



Tasas elevadas de adopción y satisfacción **>90 %**

Introducir MobieTrain entre el personal supuso una mejora de las tasas de retención (+25 %) y a una reducción de las formaciones presenciales (-30 %), lo que minimizó los costes. Al mismo tiempo, la eficacia de la formación aumenta y el personal de Proximus percibió tasas de adopción y satisfacción del 90 %.



## Acerca de MobieTrain

### MobieTrain

C-Mine 12, 3600 Genk (Bélgica)

(+32) 475 79 34 97

hello@mobietrain.com

[www.mobietrain.com](http://www.mobietrain.com)



**MobieTrain**

Change Behaviour. Boost Performance.

El conocimiento representa nuestro punto fuerte y nuestra misión consiste en formar a todos los empleados con los conocimientos que necesitan para cosechar grandes éxitos. Con la formación con prioridad móvil, el personal se convertirá en el centro de su propio aprendizaje y desarrollo, lo que provoca una mejor experiencia del cliente, un mayor compromiso y un gran impacto en la empresa.

Nuestra visión consiste en definir el estándar global del aprendizaje móvil para aumentar la productividad y las ventas en el puesto de trabajo, con cada empleado de forma personalizada.