

Proyecto LMS Toolkit

Cómo manejar las objeciones del departamento de informática

Al proponer una solución de tecnología de aprendizaje, usted tendrá que obtener el apoyo y aceptación de parte de su equipo ejecutivo. Dado que un sistema de gestión de aprendizaje (LMS) es una solución de software, una de las personas que ayudará a tomar la decisión es el líder de informática.

Obtener el apoyo del líder de informática (por ejemplo, su CTO, Director de informática, etc.) puede ser especialmente desafiante porque tienen un conjunto muy diferente de prioridades y objetivos que la mayoría de los demás miembros de su equipo ejecutivo. Las preocupaciones del departamento de informática radican en la infraestructura técnica de la solución, incluyendo el mantenimiento del sistema, las integraciones, la seguridad, etc. No verán el beneficio de su proyecto LMS a menos que usted hable su idioma (con el que, a menos que también trabaje en informática, es probable que no esté bien versado en éste).

Aquí hay algunos elementos a considerar a fin de prepararse mejor para las objeciones de los miembros del departamento de informática, y para construir su caso de negocio para su proyecto LMS.

Ventajas de un sistema de gestión de aprendizaje (LMS) SaaS

La mayoría de los LMS de última generación son soluciones de software como servicio (SaaS). Esto significa que el software LMS se licencia con una suscripción y se hospeda centralmente en la nube (en lugar de una solución alojada localmente).

SOFTWARE COMO SERVICIO (SaaS)

Un modelo de suscripción y entrega de software en el que el software se alquila en lugar de comprarse. El software se aloja centralmente en lugar de ser instalado localmente. SaaS, cuando se combina con PaaS (plataforma hardware como servicio), forma lo que llamamos 'Computación en la nube' (Cloud computing).

Fuente: Paul, Gil. "¿Qué es 'SaaS' (Software como Servicio)?" Definición: SaaS. Enciclopedia de PC Magazine.

En general, las aplicaciones SaaS son favorables para el departamento de informática porque proporcionan una manera de descargar la gestión del software utilizado por otros departamentos, como las plataformas HRIS y CRM. Las soluciones SaaS también son casi siempre más rentables que las soluciones que se construyen internamente.

Beneficios de una solución de aprendizaje SaaS

- Sólo se requiere un navegador y / o un dispositivo móvil para poner el software en marcha.
- No hay necesidad de planificar, implementar y mantener una infraestructura de informática.
- No es necesario que el departamento de informática le de mantenimiento al software.
- No se requiere hardware específico.
- El sistema se compara automáticamente con el crecimiento organizacional sin costos de infraestructura adicionales.
- Cada cliente tiene su propia ubicación segura, completamente separada de otras, en términos de base de datos, conocimiento y seguridad.
- Todas las actualizaciones nuevas y avances están disponibles automáticamente para todos los clientes.
- No hay necesidad de implementar y apoyar diferentes plataformas para la entrega de materiales de aprendizaje. El contenido de aprendizaje se puede acceder desde cualquier lugar con Internet, desde múltiples dispositivos y sistemas operativos.
- Las soluciones SaaS pueden reducir los costos de informática porque no hay necesidad de:
 - Hacerse cargo del aprovisionamiento de infraestructuras.
 - Hacer mantenimiento de actualizaciones de software.
 - Hacer mantenimiento de configuraciones de hardware.
 - Soporte nivel 2 y nivel 3 (este tipo de soporte es gestionado por el proveedor del sistema de gestión de aprendizaje).



Responsabilidades del departamento de informática al implementar un sistema de gestión de aprendizaje SaaS

Aunque un sistema de gestión de aprendizaje SaaS puede eliminar una gran cantidad de los dolores de cabeza técnicos que vienen junto con la introducción de cualquier tipo de software nuevo, el departamento de informática tendrá que estar involucrado. Al implementar un sistema de gestión de aprendizaje SaaS, se requerirá la participación del departamento de informática en las siguientes áreas:

- Aprovisionamiento automatizado de usuarios
- Generación y renovación de certificados SSL para HTTPS
- Configuración de Inicios de sesión únicos (SSO) si es necesario.

Mejores prácticas para la participación del departamento de informática en la selección e implementación de sistema de gestión de aprendizaje

Incluso si ha adquirido el apoyo de los líderes del departamento de informática, también es importante mantener la transparencia sobre los próximos pasos y su nivel de participación.

La siguiente lista de prácticas recomendadas ayudará a:

1. Mantener una comunicación abierta con el departamento de informática.
2. Evitar sorpresas y contratiempos en el proceso de implementación asegurando la transparencia entre su equipo de informática y el proveedor elegido.
3. Asegurarse que su proveedor esté listo para hablar con su departamento de informática en varios niveles, para ver si el proveedor cumple con sus políticas internas de informática.
4. Ejemplos de temas que debe discutir incluyen:
 - Política de recuperación ante desastres
 - Políticas de seguridad
 - Descripción general de la arquitectura
 - Certificaciones de seguridad
 - Limitaciones de almacenamiento
 - Límites de la tasa API
 - Opciones de inicio de sesión único (SSO)
 - Opciones de aprovisionamiento de usuarios

Otras consideraciones de informática:

Integraciones

Independientemente de la solución de tecnología de aprendizaje que implemente, es importante asegurarse de que su proveedor de sistema de gestión de aprendizaje SaaS permite integraciones. De lo contrario, los beneficios de la solución se reducirán sustancialmente.

Aquí hay un par de elementos relacionados con integraciones las cuales se deben tomar en cuenta:

1

Asegúrese de que su proveedor proporcione una variedad de integraciones listas para usar con su ecosistema empresarial. Su LMS no debe ser un silo - debe ser capaz de integrarse con sus plataformas de negocios principales, incluyendo software de recursos humanos, CRM, redes sociales, CMS, herramientas de videoconferencia, gestión de identidad, etc.

2

Asegúrese de que su proveedor tenga un amplio conjunto de API REST bien documentado para garantizar la posibilidad de crear una integración con cualquier sistema de información propietario que pueda tener en uso.

Cuando se trata de trabajar con el departamento de informática, la comunicación es clave. Sea sincero y realista acerca de su participación y asegúrese de que su proveedor de LMS pueda proporcionar el apoyo adecuado cuando sea necesario para evitar problemas técnicos.



Amplíe su plataforma de aprendizaje Docebo con funcionalidades adicionales como SSO y aplicaciones de terceros, incluyendo:



API y SSO

Esta aplicación le permite acceder a códigos que recuerdan el API de su plataforma Docebo de eLearning y activar su SSO (Inicio de sesión único).



Drupal

Esta aplicación permite la interacción entre su Docebo LMS y su instalación Drupal.



Elucidat

Esta aplicación le permite integrar su Docebo LMS con Elucidat.



Docebo para Salesforce

Obtenga aún más de ambos sistemas, dentro de un mismo ambiente al integrar la plataforma de aprendizaje Docebo en Salesforce.



Google Drive

Integre su plataforma LMS con Google Drive para el desarrollo, entrega y seguimiento de contenido de aprendizaje que tiene alojado en Google Docs, Sheets y Slides.



Shopify

Venda en línea sus cursos Docebo de eLearning desde su tienda en Shopify.



Zendesk

Esta aplicación permite la comunicación entre su plataforma Docebo de eLearning y Zendesk.



WordPress

Integre su Docebo LMS con su instalación en WordPress.

Estándares, Regulaciones y Certificaciones

Para ayudarle con el cumplimiento regulatorio y reportes, compartimos información, mejores prácticas y acceso fácil a nuestra documentación. Nuestra organización y nuestra plataforma se someten regularmente a una verificación independiente de los controles de seguridad, privacidad y cumplimiento, logrando certificaciones contra estándares globales para ganar su confianza. Estamos trabajando constantemente para ampliar nuestra cobertura.

El compromiso de Docebo con la seguridad de la información y la protección de datos es primordial

Docebo mantiene un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) y, dentro de este marco, ha definido un completo programa de seguridad de la información que incluye un conjunto completo de controles implementados de acuerdo con ISO 27001 y AICPA SOC 2 administrados por un equipo de seguridad dedicado. Docebo LMS se desarrolla, mantiene y opera a través de un Ciclo de Vida de Desarrollo de Software (SDLC) y un proceso de Gestión de Cambios que incluye el principio de seguridad por diseño y los más altos estándares de seguridad y calidad.



ISO 9001

ISO 9001 describe un enfoque orientado al proceso para documentar y revisar la estructura, responsabilidades y procedimientos necesarios para lograr una gestión de calidad efectiva dentro de una organización. La clave para la certificación en curso conforme a esta norma es establecer, mantener y mejorar la estructura organizacional, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos de una manera en que los productos y servicios de Docebo cumplan con los requisitos de calidad ISO 9001.

Podemos proporcionar la siguiente documentación ISO 9001:

- Certificado

ISO 27001

Gestionar los riesgos de la información.

La familia de normas ISO / IEC 27000 ayuda a las organizaciones a mantener seguros los activos de información. ISO / IEC 27001 es un estándar de seguridad que describe y proporciona los requisitos para un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI). Especifica un conjunto de mejores prácticas y detalla una lista de controles de seguridad relacionados con la gestión de riesgos de información.

El marco 27001 y la lista de control de controles permiten a Docebo garantizar un modelo integral y de mejora continua para la gestión de la seguridad.

Podemos proporcionarle la siguiente documentación ISO 27001:

- Certificado
- Declaración de aplicabilidad (bajo NDA)
- Informe de auditoría de vigilancia anual del último tercero (según NDA)

SOC 2 & SOC 3

SOC 2 es un informe basado en los principios y criterios existentes de AICPA Trust Services. El propósito del informe SOC 2 es evaluar los sistemas de información de una organización relacionados con la seguridad, la disponibilidad, la integridad del procesamiento y la confidencialidad o privacidad. Docebo se somete a una auditoría regular de terceros para certificar productos individuales según esta norma. Docebo ha completado la auditoría SOC 2 Tipo 1 para el Sistema de Gestión de Aprendizaje Docebo y está en el proceso para someterse a la auditoría SOC 2 Tipo 2.

El Informe SOC 3, al igual que SOC 2, se basa en los mismos Principios de Servicio de Fideicomiso considerados para el SOC 2, pero proporciona menos detalles y se puede distribuir libremente para uso general.

Podemos proporcionarle la siguiente documentación de SOC:

- Reporte SOC 2 actual (bajo NDA)
- Reporte SOC 3 actual

GDPR and PRIVACY

Muchos de los clientes comerciales de Docebo LMS Platform operan en Europa o tienen ciudadanos europeos como usuarios de nuestra plataforma y necesitan cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea. El RGPD especifica una serie de requisitos que las empresas deben cumplir para proteger los datos personales.

Docebo es totalmente compatible con GDPR en todos los servicios de Docebo LMS.

Los clientes pueden revisar y firmar nuestro acuerdo de procesamiento de datos.

Docebo está certificado tanto por la UE-EE. UU. y Swiss-U.S. Los marcos de Privacy Shield y nuestras certificaciones se pueden ver en la lista de Privacy Shield.



docebo®

¡ Juntos, obtengamos el “SÍ” ! Haga del aprendizaje su ventaja competitiva

Únase a las 1,500 organizaciones globales que utilizan Docebo y la inteligencia artificial para cambiar la forma en que las personas aprenden, producir mejores resultados de aprendizaje y generar valor empresarial medible.

CONTÁCTENOS