

# DESARROLLO DE UNA CULTURA COLABORATIVA DE CONOCIMIENTO GLOBAL Y MÁS EFICAZ

*HSBC necesitaba una nueva estrategia de gestión del conocimiento y una herramienta en línea para mejorar la colaboración y fomentar una cultura de intercambio de conocimientos y aprendizaje continuo. Después de un exhaustivo proceso de solicitud de propuestas, eligieron la plataforma de HighQ para ayudarlos a lograr sus objetivos.*



## EL DESAFÍO: PASAR A UN MUNDO DE TRABAJO MÁS COLABORATIVO

La función jurídica de HSBC comprende aproximadamente 1.300 personas, distribuidas en 46 países, por lo que maximizar la colaboración y la eficacia de sus prácticas laborales es una prioridad absoluta. Como es el caso de varias empresas donde muchas personas se encuentran bajo múltiples presiones, un desafío importante es persuadir a las personas para que compartan detalles de su trabajo individual de manera más transparente y hacer que el negocio de la empresa en general sea más productivo.

Para responder a esta presión, el departamento necesitaba un nuevo sistema y una nueva herramienta para compartir conocimientos, explica Jessica Magnusson, jefe global de conocimiento jurídico.



**Necesitábamos un lugar para compartir conocimientos y actualizaciones jurídicas, y encontrar información rápidamente, junto con el conocimiento de quienes habían trabajado en áreas específicas en el pasado”.**

**Jessica Magnusson**  
– HSBC



## LA SOLUCIÓN: **UN NUEVO CENTRO DE CONOCIMIENTO GLOBAL**

Magnusson comenzó una revisión de las prácticas existentes de la función jurídica a fines de 2015 y descubrió que el equipo jurídico del banco estaba utilizando varias plataformas diferentes para la gestión del conocimiento. Estaba claro que tener una plataforma global, un centro de conocimiento, podría ayudar a todos a colaborar de manera más eficaz. “Después de una revisión de cuatro sistemas diferentes, decidimos optar por HighQ, que ya estaba siendo utilizado por uno de los equipos jurídicos. Nuestra gestión ejecutiva se involucró en el proceso y respaldó plenamente la decisión”, cita Jessica.

“Se invitó a los abogados a participar en grupos de trabajo, representando cada línea de negocio y equipo de especialistas. Entonces idearon su estructura de conocimiento jurídico, nosotros la construimos y luego la probamos con ellos”, explica ella. “Nuestro enfoque siempre estuvo en la relevancia y la ‘facilidad de búsqueda’ del contenido, por lo que la capacidad de marcar elementos con metadatos también fue importante.

“Adoptamos un enfoque por fases y, aproximadamente un año después, se crearon y lanzaron todos los sitios de conocimiento de los equipos. Para comunicar el lanzamiento de un sitio de conocimiento, se invitó a abogados a reuniones y demostraciones por medio de WebEx”. Como ella contó: “Pero el hecho de que uno proporcione a las personas nuevas herramientas no significa que comiencen a usarlas automáticamente. Es importante trabajar con sus usuarios para establecer y fomentar una cultura de intercambio de conocimientos y recordarles constantemente los beneficios.

“Mi gran consejo es comenzar con algo pequeño”, dice ella. “Por ejemplo, uno de nuestros grupos de trabajo ahora ha alcanzado una masa crítica, ya que acordaron desde el principio desarrollar y compartir know-how en el centro de conocimiento. Uno de nuestros usuarios más activos elige cada semana un tema del centro de conocimiento y desafía activamente a otros a seguir su ejemplo”.

Además de encontrar y compartir más contenido, un beneficio relacionado es que los empleados de la empresa se contactan personalmente entre sí con más frecuencia, cuando puede ser beneficioso profundizar en sus reservas de conocimientos individuales.

“Cuando encuentras un elemento de conocimiento, también puedes conectarte fácilmente con la persona que lo creó o actualizó. Por lo tanto, el resultado podría ser algo incluso mejor, o más específico, que el contenido tal como está”, dice Jessica.

Otra característica interesante es el blog interno, algo que HSBC llama tópico LegalNet (inspirado en la experiencia de un colega del famoso sitio web Mumsnet). El uso de LegalNet es una forma más rápida de compartir y publicar preguntas. Pero lograr que los colegas den “Me gusta” y “comenten” de forma rutinaria en publicaciones de blogs, como lo harían en sus canales de medios sociales favoritos, probablemente será un proceso más lento.



## EL RESULTADO: **ACCESO MÁS RÁPIDO A CONTENIDO MÁS CENTRADO Y DETALLADO**

Además de gestionar las últimas actualizaciones jurídicas, el equipo de gestión del conocimiento jurídico de HSBC también es responsable de la formación técnica continua.

Un beneficio es que el banco también puede invitar a aportes externos a su red compartida, como un abogado externo, y eso es particularmente útil cuando se trata de publicar eventos de capacitación y mantener las actualizaciones de los estudios jurídicos de abogacía en un sistema de búsqueda.

“Un estudio de abogacía puede actualizarnos directamente con su información. Ingresamos todos nuestros programas de capacitación en el calendario de capacitación e invitamos a los estudios de abogacía a hacer lo mismo con los cursos que ofrecen a nivel mundial”, dice Magnusson. “Cualquiera puede ver rápidamente lo que está disponible en su propia región local”.

Es otro pequeño ejemplo del ahorro de eficiencia que se deriva de un uso compartido más inteligente de información en general.



**Si bien es difícil cuantificar esos beneficios en números, ya estamos utilizando la capacidad de generación de informes para monitorear los aportes de conocimiento”.**

Jessica Magnusson  
– HSBC

**Mientras tanto, la gran novedad para el futuro de este departamento jurídico es un mundo colaborativo más eficiente y mutuamente beneficioso.**



**Estamos ansiosos por expandirnos más allá del negocio del conocimiento, la capacitación y los modelos hacia el flujo de trabajo subyacente y las capacidades de gestión de proyectos”.**

Jessica Magnusson  
– HSBC

## **¿Estás listo para dar el próximo paso?**

Una demostración te permitirá conocer de qué forma puedes aprovechar los recursos de HighQ, así como lo hace HSBC.

**Solicita una demostración**