

# La administración pública amplía la formación con clases en línea



La Oficina Europea de Patentes (EPO) se vale de herramientas basadas en red para ofrecer formación a distancia acerca de la búsqueda de patentes.

## RESUMEN

**Nombre del cliente:** Oficina Europea de Patentes (EPO)

**Sector:** Administración pública

**Lugar:** Múnich, Alemania

**Número de empleados:** 6500

### Desafío

- Hacer posible sesiones de formación en línea para los desarrolladores de patentes
- Hacer una demostración de las capacidades de una enorme y compleja base de datos de patentes
- Respaldo un fácil acceso para usuarios multinacionales

### Solución

- La formación en línea proporciona unas sencillas herramientas de gestión de participantes
- La aplicación basada en red tiene en cuenta un desarrollo internacional sin complicaciones
- La solución presentada facilita un sencillo acceso del usuario desde múltiples plataformas

### Resultados

- El programa ampliado de formación permite moverse desde clases en línea hasta presenciales
- Se proporcionan sesiones de formación altamente interactivas
- Se establece un valor de los esfuerzos de formación en línea para sesiones de desarrolladores de patentes

## Desafío

La Oficina Europea de Patentes (EPO) es la responsable de proporcionar un proceso de solicitud de patentes homogéneo para individuos y empresas establecidos en 38 países en toda Europa. Desde su fundación en el año 1977, la EPO ha recibido alrededor de 2,5 millones de solicitudes y ha concedido más de 800 000 patentes europeas. Hoy en día es la segunda organización más grande de Europa, en ella trabajan casi 6500 personas de 30 nacionalidades distintas en cinco oficinas repartidas en cuatro países.

Antes de presentar una solicitud para una patente, los desarrolladores deben buscar en las bases de datos de la EPO, que contienen más de 60 millones de documentos, para cerciorarse de que no invaden ninguna de las patentes existentes. “Prestamos apoyo a los usuarios que buscan y acceden a la información deseada con nuestros servicios gratuitos de información en materia de patentes”, nos cuenta Ronald Feinäugle, coordinador de formación y fomento de patentes en la oficina de la EPO de Viena. Estos servicios incluyen esp@cenet, la base de datos en línea en materia de patentes más grande del mundo.

Para ayudar a garantizar que los usuarios sacaran el máximo partido de esp@cenet y utilizaran todas las funciones de servicio, la EPO ofreció una serie de sesiones de formación presenciales que fueron impartidas en la oficina de la organización en Viena o in situ en las oficinas de las empresas. Después de que Feinäugle percibiera una disminución en la asistencia y de tener que afrontar él mismo recortes en su presupuesto para viajes, supo que era preciso encontrar una solución que permitiese a sus empleados llevar a cabo sesiones de formación a distancia para los usuarios externos. “Los empleados de la empresa ya no tienen tiempo para la formación presencial. Además, nuestros presupuestos para viajes se han visto recortados y resulta más difícil visitar las empresas para ofrecer formación”, comenta. “Desarrolladores, investigadores, asesores legales y demás responsables de las tomas de decisión no pueden ejercer sus funciones sin información en materia de patentes, por lo que debíamos encontrar una forma de ofrecer una formación fácilmente accesible desde cualquier lugar.”

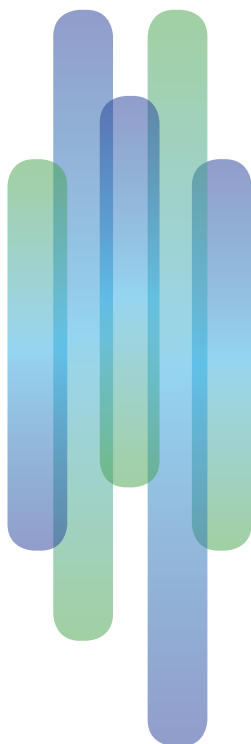
## Solución

Cuando Feinäugle y su equipo decidieron poner en marcha un programa de formación a distancia examinaron varias herramientas de entrega basadas en red, pero optaron por las soluciones Cisco WebEx porque podían adaptarse a distintas plataformas de ordenadores y eran de fácil acceso para los usuarios. “Hay múltiples factores desconocidos que intervienen cuando los usuarios se registran en nuestras sesiones de formación”, nos cuenta Feinäugle. “La solución de WebEx cubre una amplia gama de



**“Al permitirnos proporcionar sesiones de formación altamente interactivas y a las que resulta fácil asistir, WebEx nos ha ayudado a conseguir que el programa de aprendizaje en línea de la EPO tenga un rotundo éxito.”**

Roland Feinäugle, coordinador de formación, y de fomento y formación relativos a la información en materia de patentes, Oficina Europea de Patentes



plataformas y garantiza un acceso más fácil para todos los asistentes.” La capacidad de asignar roles durante las sesiones de formación en línea es otra útil función de WebEx® que Feinäugle y su equipo ya han descubierto. “No todas las soluciones de e-learning ofrecen el mismo nivel de control al presentador”, dice. “Con WebEx, nuestras sesiones de formación transcurren sin percances, ya que siempre hay un presentador coordinando a los participantes, explicando cómo deben levantar las manos y hacer sus preguntas durante la sesión. Esto nos hace más fácil proporcionar una clase en línea que es comparable a una sesión presencial”.

Dado que WebEx admite múltiples idiomas, utilizar esta solución en toda Europa ha sido un proceso sin mayores complicaciones. “La mitad de nuestros participantes proceden de países europeos y el resto asisten desde distintos lugares de Estados Unidos y Asia”, cuenta Feinäugle. “Impartimos cursos en alemán, francés e inglés, por lo que la capacidad de ayudar a nuestros usuarios en diferentes idiomas garantiza que las sesiones de formación sean lo más útiles posibles.”

### Resultados

Con la implementación de Cisco® WebEx, la EPO ha podido mejorar sus logros en formación para esp@cenet y ampliar el alcance tanto del programa de formación como del de la organización en general. “El aula virtual nos permite conectarnos con grupos de destinatarios a los que no podíamos dirigirnos antes”, dice Feinäugle. “Ahora tenemos más contacto con empresas de Estados Unidos y de Asia, así como de Europa del Este.”

WebEx también ha hecho posible que la EPO proporcione a los usuarios importantes actualizaciones e información sobre nuevos productos de manera más rápida. “Podemos actualizar el contenido en nuestras sesiones de formación en línea muy fácilmente, por lo que podemos informar a nuestros participantes acerca de nuevos avances en el campo mientras éstos están teniendo lugar”, nos cuenta Feinäugle. “Desde esta perspectiva, WebEx nos está ayudando a fomentar la innovación y a incrementar la conciencia acerca de los sistemas de patentes”.

Después de usar WebEx para llevar a cabo campañas de formación en línea, la EPO ha podido minimizar las diferencias entre la formación en línea y la formación presencial. “Uno de nuestros principales objetivos es establecer las aulas virtuales como un canal aceptado para la formación”, dice Feinäugle. “Al permitirnos proporcionar sesiones de formación altamente interactivas y a las que resulta fácil asistir, WebEx nos ha ayudado a conseguir que el programa de aprendizaje en línea de la EPO tenga un rotundo éxito.”

### Próximos pasos

Alcanzar un aumento acusado en la demanda; la EPO quiere ampliar el número de sesiones en línea y duplicar el número de formadores. Feinäugle también está investigando otros modos de llegar incluso a más desarrolladores en más países de todo el mundo. “Constantemente recibimos comentarios positivos por parte de los participantes”, dice Feinäugle. “Aprecian enormemente el hecho de que ofrezcamos WebEx y espero poder presentar esta tecnología a más usuarios en el futuro.”

### Más información

Para saber más acerca de las soluciones Cisco WebEx, visite: [www.webex.es/solutions](http://www.webex.es/solutions)

### Lista de productos

- Cisco WebEx Meeting Center
- Cisco WebEx Training Center



Oficina central en los Estados Unidos  
Cisco Systems, Inc.  
San José, California

Oficina central en Asia Pacífico  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapur

Oficina central en Europa  
Cisco Systems International BV  
Ámsterdam, Países Bajos

Cisco tiene más de 200 oficinas en todo el mundo. Las direcciones, números de teléfono y de fax aparecen en el sitio web de Cisco, en [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)

El resto de marcas comerciales mencionadas en este documento o en el sitio web pertenecen a sus respectivos propietarios. El uso de la palabra “socio” no implica ninguna relación comercial entre Cisco y cualquier otra empresa. (0910R)