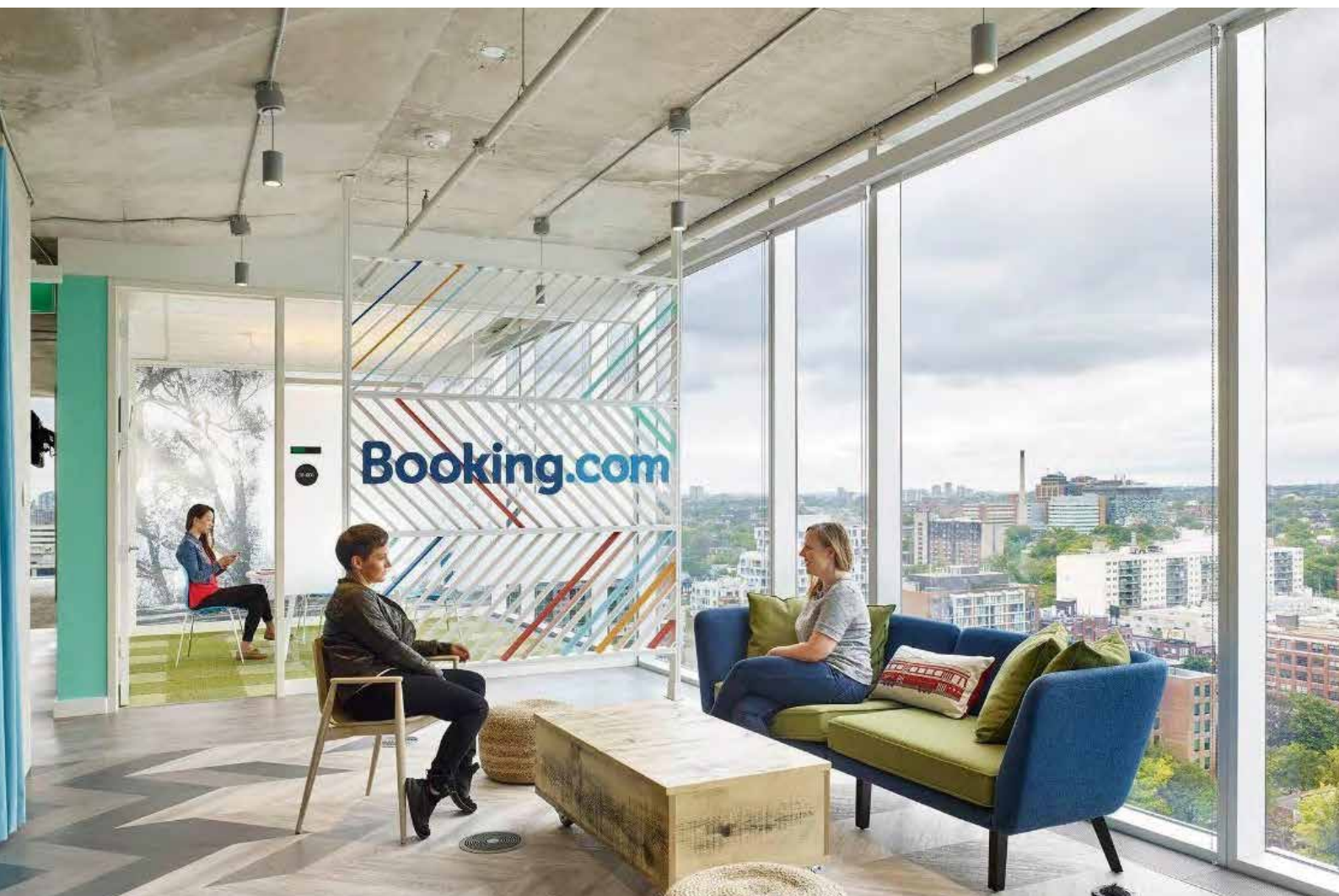


Descubrir una mejor forma de aprender

¿Cómo Booking.com pasó de desarticulado a estratégico?



FUNDADO

1994

OFICINAS CENTRALES

Amsterdam, Países Bajos

INDUSTRIA

Turismo y viajes

EMPLEADOS

17,000

CARACTERÍSTICAS UTILIZADAS

-Incorporación personalizada, rutas, planes y páginas, grupos, planes por habilidades, integraciones de proveedores, calificaciones de experiencia.

CASOS DE USO

- Incorporación de habilidades blandas,
- Gestión del rendimiento
- Capacitación del contratista
- Cumplimiento/Entrenamiento funcional de producto,
- Desarrollo de Gerencia y liderazgo
- Habilidades de gestión de cuentas

RETO

Con cada división creando sus propios cursos de aprendizaje dirigidos por un instructor, la estrategia de aprendizaje de Booking.com resultó fragmentada para los empleados, costosa para la compañía y poco útil para la planificación estratégica.

SOLUCIÓN

Una plataforma que integre y filtre más de 20 fuentes en feeds personalizados y rutas guiadas, dando claridad a los trabajadores y una mejor visión a los ejecutivos.

RESULTADOS

Más del 90% de los 17,000 empleados de Booking.com son registrados en la plataforma Degreed.
Más de 13,000 están activos cada mes, y alrededor de un tercio de ellos están activos todas las semanas.

RESUMEN

Booking.com comenzó a agitar la industria de viajes en la década de 1990. Ahora tiene 28 millones de listados disponibles en más de 200 países. Para mantenerse ágiles, ellos no podían seguir confiando únicamente en entrenamientos en persona dirigidos por un instructor, por eso fue que Booking.com pidió a Degreed que les desarrollara una plataforma integrada, curada y personalizada. Los empleados adoran la nueva experiencia y la empresa se beneficia de mejores datos sobre las habilidades de su fuerza laboral. La promesa de descubrimiento ahora es generalizada para los trabajadores de Booking.com en todo el mundo.

1 RETO

La misión de Booking.com es "capacitar a las personas para experimentar el mundo". La empresa de comercio electrónico de viajes comenzó como una pequeña startup de Amsterdam en 1996 y ahora están presentes en todo el mundo con 17,000 empleados trabajando en 198 oficinas en 70 naciones. Estos trabajadores hacen posible reservar viajes desde cualquier lugar al instante, y proporcionan Asistencia al cliente 24/7 en 40 idiomas diferentes.

Ya no es más una pequeña empresa, Booking.com necesitaba recuperar su agilidad. Los empleados estaban frustrados con su proceso de desarrollo, con cada división creando su contenido propio y la mayoría de los entrenamientos ocurriendo con poca frecuencia a través de eventos en presenciales en la sede de Amsterdam. Esto condujo a una experiencia de aprendizaje disperso, tiempos de respuesta lentos y altos costos para el crecimiento de los empleados. Además, la compañía no tenía idea de qué habilidades carecía su fuerza laboral.



LAS NUEVAS PRIORIDADES DE BOOKING.COM PARA SU PLATAFORMA DE APRENDIZAJE

- Conexión regular
- Recibir sugerencias personalizadas
- Más autonomía y elección
- Acceso ilimitado

2 SOLUCIÓN

Para pasar de lo desarticulado a lo estratégico, Booking.com establece nuevas prioridades para el aprendizaje. Los empleados deben estar regularmente conectados, recibir sugerencias personalizadas, mantener mayor autonomía y acceso ilimitado a plataforma. Para lograr esto, recurrieron a Degreed.

El primer paso fue la integración. Booking.com utilizó 23 proveedores de aprendizaje diferentes, como Coursera, Khan Academy, LearnUpon y Harvard ManageMentor. En lugar de pedirles a los empleados que naveguen entre sitios web, Degreed entregó un único feed personalizado para cada usuario, conectando y rastreando sin problemas cada fuente de aprendizaje.

La plataforma también presentó rutas para ayudar a guiar aprendices hacia sus objetivos profesionales. Antes de Degreed, los empleados habían estado confundidos sobre qué deberían estar aprendiendo y cómo desarrollar habilidades. A menudo tenían que esperar la capacitación dirigida por un instructor. Ahora, cada departamento tiene sus propios caminos, diseñados para desarrollar las habilidades colectivamente consideradas más importantes por la compañía. Los empleados tienen un mecanismo claro para demostrar su desarrollo personal y orientación alrededor de lo que deberían estar aprendiendo.

Esta nueva estrategia se adaptó fácilmente a las necesidades de la empresa. El equipo de aprendizaje y desarrollo (L&D) de Booking.com creó un mapa de las habilidades necesarias para cada puesto de empleado. También ayudaron los líderes de la organización a aprender cómo curar el contenido, así sus recursos existentes podrían ser más accesibles y dinámicos en la plataforma Degreed.

Booking.com ahora tiene información sobre los canales que los empleados usan a diario. Tienen un inventario en tiempo real de habilidades en toda la organización y registros actualizados de los intereses de los empleados en términos de búsqueda variados.v



Para alentar la participación e inversión de los empleados, Degreed y Booking.com colaboraron con una agencia externa para encontrar la mejor manera de enviar mensajes sobre la nueva estrategia de aprendizaje. Notaron que "descubrimiento" era la parte más atractiva de la cultura de Booking.com, así que eligieron el nombre Descubrir para el nuevo programa. Esta marca fue solo una parte de un cuidadosamente diseñado lanzamiento, que incluía imágenes consistentes y mensajes adaptados a objetivos específicos de divisiones, equipos, e individuos. Esta introducción convincente emocionó a las partes interesadas de inmediato.

Cuando los empleados comenzaron a usar la plataforma, las ventajas comerciales se hicieron claras. Uno de los desarrolladores más talentosos de la compañía comenzó a crear rutas de aprendizaje, integrando sus fuentes de aprendizaje más confiables con sus experiencias únicas en Booking.com. Esto ha permitido que muchos otros desarrolladores sigan sus pasos.

Otro beneficio clave fue el aprendizaje oportuno. Cuando Booking.com estaba pasando por su ciclo de desempeño de gestión, el equipo de L&D encontró una manera de ayudar. Ellos crearon dos rutas únicas enfocadas únicamente en dar y recibir comentarios. Los gerentes podían acceder a esto al instante y usar la información con sus equipos de inmediato.

Quizás la ventaja más crucial que tiene la compañía ha visto es las analíticas mejoradas. En lugar de confiar solo en registros de asistencia y puntajes de satisfacción, como lo hicieron en los días de solo capacitación dirigida por un instructor, Booking.com ahora tiene información sobre los canales que usan los empleados diariamente. Tienen un inventario en tiempo real de habilidades en toda la organización y registros actualizados de intereses de los empleados en varios términos de búsqueda.



Estos datos pueden ayudar a conducir decisiones de manera más precisa y segura. Por ejemplo, el equipo de L&D identificó un alto interés en el aprendizaje automático pero un bajo nivel de competencia. Ante eso, supieron contar con el apoyo de sus expertos internos para diseñar y seleccionar rápidamente una ruta de aprendizaje para ayudar a sus colegas a desarrollar habilidades en esa zona elegida.

Booking.com y Degreed también han trabajado juntos para convertir a los escépticos en creyentes. Un grupo clave expresó preocupación de que la herramienta de aprendizaje pueda distraer la máxima prioridad del servicio al cliente. Degreed ayudó al equipo de L&D de Booking.com proporcionando investigaciones sobre los beneficios del micro aprendizaje y la importancia de que los representantes de servicio al cliente desarrollen continuamente sus habilidades.

Como resultado, el equipo acordó participar en el lanzamiento y ahora apoya con avidez la plataforma.

RESULTADOS

La fuerza laboral mundial de Booking.com ahora está posicionada para mantenerse a la cabeza de la industria, preparada para cualquier cambio o interrupción en el camino. Más del 90% de los 17,000 empleados de Booking.com están registrados en la plataforma Degreed. La mayoría de ellos (más de 13,000) están activos cada mes, y aproximadamente un tercio de ellos están activos todas las semanas. Los grupos focales han dado comentarios exuberantes. "¡Esto es increíble! Impresionante plataforma de aprendizaje. ¡ME ENCANTA! ", Dijo un trabajador en una publicación de redes sociales llena de emojis.



Los líderes de la empresa tienen la misma energía. Por ejemplo, un líder de la gerencia del equipo de desarrollo informó que pudo crear una plataforma de aprendizaje escalable y de alta calidad, a la que las personas pueden acceder donde y cuando la necesiten. En el pasado, este tipo de capacitación solo se impartía una vez al año, con un considerable costo para el negocio. Del mismo modo, en unas semanas de lanzamiento, su equipo de Servicios para socios pudo lanzar un currículum completo diseñado para posibilitar a los gerentes de cuenta a ser tan eficientes y efectivos como sea posible mientras continúan impulsando el desempeño de los socios.

A las pocas semanas de su lanzamiento, Booking.com se dio cuenta del valor de sus datos ahora que se rastrea todo el aprendizaje, cada fuente está integrada y los empleados están midiendo habilidades. Con visibilidad de todas las actividades de aprendizaje, pueden identificar cientos de canales que usan los empleados, y saben cuál es el canal preferido. La empresa puede medir la efectividad de las rutas curadas, no solo en términos de vistas y tasas de finalización, pero también de con qué frecuencia se comparte el contenido, y de la cantidad y calidad de los comentarios de los usuarios.

Además, pueden rastrear los términos que los alumnos buscan con mayor frecuencia, y luego adaptar más efectivamente sus ofertas.

Según su éxito inicial, Booking.com planea continuar definiendo las habilidades necesarias para sus roles, creando puntos de referencia para estas habilidades existentes, y desarrollando estas habilidades para que puedan continuar alborotando la industria de viajes. El equipo principal de Descubrir continuarán aprovechando su nueva plataforma para crear la chispa de la curiosidad, impulsar el aprendizaje con relevantes experiencias y optimizar sus resultados en función de los conocimientos atados a objetivos estratégicos.

**¡Esto es increíble!
Impresionante plataforma de aprendizaje.
¡ME ENCANTA!"**

- Trabajador de Booking.com

¿Quieres empezar? ¿Necesitas más información?

¡Queremos conocerte! Contacta a nuestro partner GEOSYS en Perú, Bolivia y Ecuador por correo electrónico hoy en info@geosys.com.pe o a través de www.degreed.geosys.com.pe

GEOSYS



 degreed.



(+51) 396 8766
918 950 822



geosys.pe

 degreed.geosys.com.pe