



CASE STUDY

ENGAGEMENT DE EMPLEADOS

Salvar la Isla Zebra - Solución de Onboarding

Mejorando el Proceso Global de Onboarding con
una Experiencia Inmersiva





CASE STUDY ZEBRA TECHNOLOGIES

Los estudios muestran que un onboarding eficaz proporciona a los empleados la oportunidad de sentirse como en casa y ser productivos más rápidamente. Zebra Island se creó como una solución inmersiva y gamificada para introducir a los nuevos empleados de Zebra Technologies en la información corporativa esencial de una manera divertida y cautivadora

Zebra Technologies

Fundada en 1969, Zebra Technologies es un líder del mercado en soluciones a medida de la industria que conecta de manera inteligente a personas, acciones y datos. Los servicios de Zebra potencian los negocios de retail y comercio electrónico, fabricación, transporte y logística, servicios sanitarios y otras industrias. Las soluciones Zebra impulsan la experiencia de compra, rastrean y gestionan el inventario, mejoran la eficacia de la cadena de suministro y apoyan la atención al paciente dentro del sector sanitario.

Actualmente cuenta con alrededor de 8000 empleados en más de 100 oficinas de 45 países, registrando un crecimiento significativo tras las adquisiciones de Motorola Solutions, Xplore, Profitect, TempTime y Cortexica.

El reto

Zebra Technologies quería un proceso de incorporación (onboarding) que fuera globalmente consistente, menos laborioso para los equipos de recursos humanos y jefes directos y que representara uno de sus valores claves: la innovación. La experiencia necesitaba impactar e inspirar a los nuevos principiantes desde el primer día de trabajo, mientras les permitía avanzar y formarse a buen ritmo eficazmente.

El Onboarding es una etapa importante en el viaje de los empleados para proporcionar claridad de roles, ayudar a las personas en el desarrollo de sus competencias y fomentar el sentimiento de



pertenencia. El desafío radica en poder transmitir con éxito información esencial de la empresa, como políticas, normas sociales, mensajes, objetivos, etc., de una forma que las personas puedan absorberla y comprometerse con ella.

La experiencia tendría que:

- Incorporar PDFs corporativos, presentaciones, infografías y videos con dinámicas y mecánicas adecuadas con el fin de sumergir a los usuarios en los materiales.
- Ayudar a los nuevos empleados a comprometerse con el proceso de aprendizaje a través del establecimiento de retos e incentivos al progreso
- Incorporar los mensajes claves entorno a la cultura y los valores de la empresa conforme los usuarios van progresando.

El equipo de Zebra está profundamente comprometido a crear experiencias que hagan que sus empleados se sientan reconocidos y al mismo tiempo les brinden valor. Zebra Island juega un papel importante en esta oferta como un punto de contacto crucial en el viaje que los empleados realizan en la empresa, proporcionando una bienvenida emocionante y alentadora a todos los que se unen.

Desarrollo



“Cuando buscas un partner con quien trabajar, quieres que entienda tu cultura y tu negocio. Necesitas agilidad, innovación y creatividad. Tienes todo eso con Motivait. Trabajaron conmigo para resolver un problema global de onboarding, escuchándome y ayudándome a definir realmente lo que se necesita. Es un equipo increíble de creativos y colaboradores y te ayudan a desafiar tu propio pensamiento”

Kally Kang-Kersey – VP Global Talent



Zebra Island fue diseñada teniendo en como base la cultura de la compañía, los objetivos estratégicos y el deseo de innovar.

Sin embargo, la solución se desarrolló específicamente pensando en los usuarios finales, y en la amplia variedad de perfiles de empleados que también pasaría por el proceso. Habría trabajadores remotos, becarios y empleados de fábricas que accederían a la experiencia, y también se deberían tener en cuenta diferencias de cultura e idiomas. Como parte de la estandarización del proceso para todos los participantes mundiales, también era importante que fuera relevante e inclusivo para todos.

Para conseguir esto, equipo llevó a cabo una investigación de usuarios que analizaba las experiencias de onboarding pasadas y actuales, hablando con empleados de todas las regiones y departamentos, organizando “focus groups” y realizando encuestas para entender las expectativas y requerimientos de los diferentes perfiles de empleados. En el diseño y el desarrollo se recurrió a la teoría del comportamiento y el conocimiento en experiencia de usuario (UX) para trazar el viaje de los mismos y garantizar que la experiencia fuera fácilmente accesible y adaptada a todos.

Se tomó la decisión de establecer la experiencia en un entorno gamificado que sumergiera a los usuarios en una narrativa muy inmersiva donde los materiales de la empresa ya no se consideran tediosos u obligatorios, y en su lugar se presentan a los usuarios de una manera que despiertan la curiosidad e iniciativa para desarrollar sus propias metas.



La experiencia

El resultado es una solución digital, Zebra Island, que guía a los nuevos empleados a través de la información corporativa de una manera divertida y cautivadora durante los primeros 30 días en su nuevo puesto.

El viaje comienza con una invitación a una experiencia de juego donde los usuarios tienen el desafío de salvar a un equipo ficticio que se encuentra en la isla. Se mueven entre diferentes estaciones, cada una representando una de las áreas principales de Zebra Technologies, y van desbloqueando pistas

según completan materiales y retos informativos clave, con la capacidad de gestionar su propio proceso de aprendizaje en todo momento. Esta narrativa no-lineal añade la sensación inmersiva de la experiencia y ayuda a interiorizar el aprendizaje. La solución es compatible con los 4 principios clave del onboarding efectivo:

“**Ha sido – y sigue siendo – un placer trabajar con Motivait. Me encanta su creatividad, curiosidad y enfoque centrado en la solución. Zebra Island ha logrado lo que queríamos: una plataforma de onboarding global que proporciona a los nuevos empleados contenido e información corporativa de una manera divertida e interesante. Lo que realmente me ha impactado es el nivel de compromiso de los usuarios lo mucho que disfrutaron las personas al usarlo.**”

Lauren Taylor – Organisational Development Specialist

- Claridad de roles: al compartir información sobre la estructura y el contexto de la organización y el lugar donde encaja la contribución del usuario dentro de dicha estructura.
- Autoeficacia: al ofrecer una base temprana de información, al tiempo que anima a los usuarios a poner a prueba sus conocimientos en un entorno seguro y sin presiones para obtener respuestas correctas a la primera.
- Integración social: al proporcionar un espacio social digital para “reunirse” y chatear con otros nuevos empleados y crear una comunidad con una experiencia compartida.
- Conocimiento de la cultura de la organización: al tratar información sobre los hechos y la historia de la compañía junto con productos, servicios y soluciones centrales, de una manera atractiva, apoyando la retención del conocimiento.

Es un espacio construido para todos, un ejemplo de cómo las soluciones pueden ser interdisciplinarias, internacionales e intergeneracionales en cómo conectan y comprometen a los empleados.



¿Qué opinan los usuarios?

"El valor de producción de la introducción y la conclusión – **muy memorable.**"

"Descripción general de la empresa increíblemente bien consolidada... **La mejor que he tenido.**"



Usuario de Norte América



Usuario de la cadena de suministro - EMEA

"Hizo que el **aprendizaje fuera más divertido.** Ahora no es fácil olvidar los **valores fundamentales de Zebra.**"

"Zebra Island me brindó una forma divertida e interactiva de **entender exactamente qué hace Zebra** como empresa y cómo impactan en la vida de nuestros clientes. Me ayudó a recordarme que **el trabajo que hacemos es significativo y poderoso** en el mundo."



Usuario - APAC



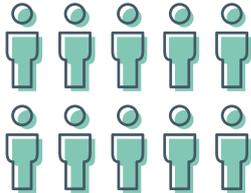
Usuario de finanzas - Norteamérica



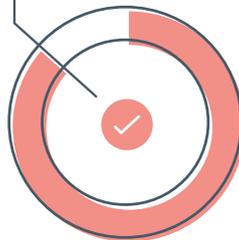
Usuario de Asia Pacífico

"Me gusta todo en la isla Zebra. En unas pocas horas puedo entender qué es Zebra y cuáles son los valores clave. **En realidad, es como ver una película.**"

Alrededor de **1500 usuarios** se han sumergido en la experiencia desde su lanzamiento



80% de finalización de la experiencia



El **90%** de los usuarios califica la experiencia con **4 estrellas de 5** o más



“**¡No hay comparación! ¡Fue increíble!**”

Usuario LATAM



“**Zebra Island es una idea súper innovadora que proporciona al empleado recién llegado un conocimiento muy completo y muy profundo sobre Zebra.**”

Usuario EMEA

Proceso de estandarización

Zebra Island aborda la necesidad de estandarizar y centralizar el enfoque global del onboarding. Independientemente de dónde comience su nuevo rol en Zebra, su bienvenida e incorporación es igual de emocionante y estructurada.

Esta consistencia lo ha convertido en un vehículo inmediato para implementar nuevos contenidos, actualizaciones o marca, ya que garantiza que cada nuevo empleado de Zebra esté informado desde el primer día en el puesto. La solución también elimina la presión y la dependencia de la disponibilidad del equipo local para facilitar materiales "cuando tengan una oportunidad", ya que los participantes pueden aprender y progresar de manera autónoma en su propio tiempo.

Involucrar al público con materiales clave

La solución en su fundamento asegura la entrega de materiales de aprendizaje primordiales: procesos, políticas y productos de la empresa que todos los nuevos empleados deberían conservar sobre su nueva compañía. Algunos documentos tendrán pruebas correlacionadas ocultas en partes de la experiencia para garantizar la transferencia de información; otras áreas incluyen juegos basados en productos para mantener la motivación en las diferentes etapas del onboarding. Los valores y la cultura de Zebra también están integrados en todo el viaje, por lo que, desde el primer día, los nuevos empleados están expuestos y adquieren los elementos esenciales de su nuevo entorno.

Demostrar la innovación interna

Zebra Technologies se compromete a proporcionar iniciativas que empoderarán y animarán a los empleados a prosperar dentro del negocio. Zebra Island es un ejemplo de esta promesa: una solución escalable basada en tecnología accesible que puede evolucionar con el negocio y comprometerse con los empleados para que quieran participar en lugar de hacerles sentir obligados a hacerlo. Gracias a nuestra plataforma innovadora, así como a la forma en que se ha creado la historia y la experiencia actual, Zebra Island se puede ampliar para incluir casi cualquier área de Zebra donde se deba proporcionar información importante a los empleados de una manera interesante.

Percepción y Análisis – Insight & Analysis

Como servicio gestionado, la forma en que los usuarios interactúan con diferentes materiales o retos se revisa y mejora constantemente para garantizar que la experiencia satisfaga las necesidades evolutivas de los usuarios y otorgue beneficios a Zebra Technologies. Los informes trimestrales de Insight and Analytics reflejan áreas de mejora en los diversos materiales y desafíos, mientras que los paneles de informes relacionan las estadísticas en tiempo real con los administradores regionales y departamentales para que ellos también puedan realizar un seguimiento del uso. Un entendimiento sobre cuánto tiempo pasan los usuarios en diferentes etapas de la experiencia, qué contenido es más visto o eficaz, y las recomendaciones posteriores del equipo ayudan a responder directamente a los comportamientos y optimizar la solución para un uso y compromiso continuo.

motivait

INSPIRING ENGAGEMENT

www.motivait.net

info@motivait.net

