



# **TEKsystems desenvolve expertise com a Degreed adotando um sistema de badges e credenciamento**

## Cliente



### Sede

Hanover, Maryland

### Setor

Serviços e soluções de recrutamento e seleção na área de TI

### Colaboradores

9.700

### Recursos utilizados

Trilhas, planos e páginas, grupos, planos de habilidades, integrações com provedores, classificações de habilidades

### Aplicações

Treinamento de colaboradores, integração de colaboradores, desenvolvimento de colaboradores, mobilidade profissional

### Desafio

Os colaboradores queriam ter mais clareza sobre as expectativas e responsabilidades de suas funções, uma rota bem definida de promoções e oportunidades de crescimento e mais direcionamento para alcançarem o sucesso.

### Solução

A liderança de aprendizagem estava interessada em dar mais transparência às oportunidades, intensificar a especialização das funções, recompensar conquistas e representar visualmente o que os colaboradores aprendiam. A equipe de aprendizagem e desenvolvimento criou, então, o programa Level Up para estabelecer planos de carreira e recompensar os colaboradores com badges digitais em reconhecimento ao desenvolvimento profissional. A TEKsystems escolheu a Degreed para encaixar todas essas peças.

### Resultados

A conquista de badges diferencia os profissionais que trabalham na TEKsystems de seus pares em outras organizações, um diferencial com efeito positivo sobre a receita. Não importa se eles estão concluindo um curso, fazendo uma avaliação ou recebendo algum tipo de reconhecimento, tudo pode ser acessado com facilidade na interface da Degreed. Transparente por natureza, o programa deixa claro para os colaboradores, desde a fase de integração, as rotas profissionais internas e o que eles precisam fazer para progredir.

### Sobre a TEKsystems

A TEKsystems, uma empresa do Allegis Group, oferece serviços e soluções de recrutamento e seleção para a área de TI em todo o mundo, atendendo a 80% das empresas da Fortune 500. A equipe comercial cultiva relacionamentos de confiança com os clientes, promovendo o crescimento da empresa. Já a equipe de recrutamento ajuda candidatos capacitados a encontrarem a vaga dos sonhos, oferecendo talentos em alta demanda a milhares de organizações.



# Desafio

## **Mais transparência e orientação profissional**

Com a constante evolução do mercado de TI, a liderança de aprendizagem da TEKsystems percebeu que algo precisava ser feito para preservar a competitividade da força de trabalho. Na época, a equipe de aprendizagem e desenvolvimento era responsável por criar e disseminar todas as informações necessárias para que os colaboradores desempenhassem suas funções. No entanto, esse modelo era ultrapassado e pouco utilizado.

Para atender a essa necessidade, a TEKsystems firmou uma parceria com a Degreed para promover a aprendizagem social no fluxo do trabalho, estimulando os colaboradores a adotarem um ciclo de aprendizagem e compartilhamento que propiciaria o desenvolvimento contínuo e a discussão constante de novos conhecimentos. Os resultados foram bastante positivos: 100% da equipe de recrutamento da TEKsystems passou por treinamento da LXP da Degreed LXP, o que melhorou o tempo até a produtividade deles em quatro semanas e aumentou a geração de receita por pessoa de todos os recrutadores no primeiro ano com a Degreed. Além disso, 80% dos colaboradores interagiam com a Degreed semanalmente, fazendo com que a empresa eliminasse os caros eventos presenciais de treinamento.

Mesmo assim, pesquisas de engajamento dos colaboradores revelaram que ainda havia apetite por mais oportunidades de desenvolvimento profissional e orientações sobre como avançar internamente. Esse desejo de desenvolvimento pessoal e profissional ganhou força, levando a liderança a integrá-lo aos valores fundamentais da TEKsystems.

**Para dar mais eficácia do que nunca à aprendizagem, a equipe de aprendizagem e desenvolvimento identificou quatro novos objetivos principais:**

Objetivo n.º 1: **dar mais transparência aos planos de carreira.** Sobre isso, Allison Leonard, estrategista sênior de aprendizagem, comenta: “Nossa ideia era ter mais precisão para responder perguntas como: ‘O que você precisa fazer na sua função?’, ‘O que você precisa fazer para conquistar uma promoção?’, ‘Como é trabalhar no cargo acima do meu?’ ou ‘Quais são as habilidades necessárias para a próxima função?’”.

Objetivo n.º 2: **intensificar a especialização das funções.** “Queríamos realmente promover conhecimentos específicos para os nossos conjuntos de habilidades e para o mercado, para as nossas divisões, áreas de atuação

e líderes. Nesse objetivo, queremos responder à pergunta ‘Como oferecemos conhecimentos mais aprofundados para os colaboradores?’”, continua Allison.

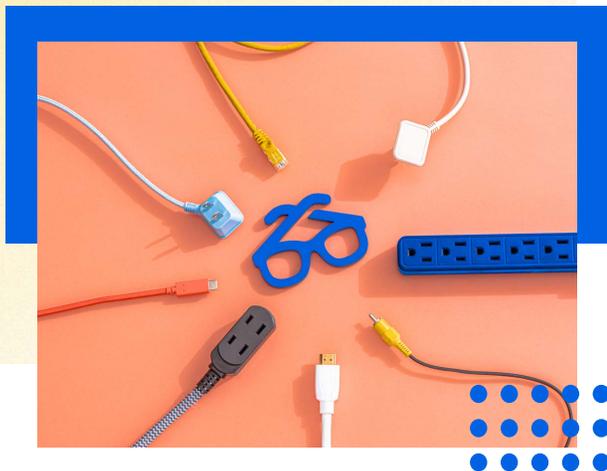
Objetivo n.º 3: **recompensar conquistas.** “Para nós, era importante reconhecer e incentivar o desempenho”, explica Allison.

Objetivo n.º 4: **representar visualmente o que os colaboradores estavam aprendendo.** “O objetivo era mostrar o que você está fazendo, como você está agindo e o que esse movimento significa em termos de crescimento e oportunidade profissional, para reforçar nossas taxas de retenção de talentos e mostrar que nos importamos com o crescimento de cada um dos nossos colaboradores”, conclui.



“É fundamental que nossos vendedores e recrutadores em particular consigam apresentar conhecimentos bem sedimentados para serem vistos como consultores de confiança”, observa Stefanie Kuehn, gerente sênior do programa da equipe de consultoria de aprendizagem, destacando que a intenção da equipe de aprendizagem e desenvolvimento era estimular os colaboradores a se aprofundar bastante nos serviços e produtos da empresa.

# Solução



## Badges e credenciamento

Para reforçar e promover a aprendizagem contínua na TEKsystems, a equipe de aprendizagem e desenvolvimento criou o Level Up, um programa destinado a definir planos de carreira e recompensar os colaboradores com badges digitais que reconhecem o desenvolvimento de cada um. A ideia era implantar um ciclo de aprendizagem e compartilhamento, e o ecossistema aberto da Degreed foi o escolhido para integrar todas as tecnologias de aprendizagem em uso na empresa.

Para garantir a relevância e a eficácia do programa, a equipe de aprendizagem alinhou, de forma metódica, a estrutura do programa a outras facetas essenciais da estrutura em evolução do departamento. Especificamente, a equipe criou dezenas de “perfis de sucesso” fundamentais e os alinhou a planos de funções que foram compartilhados com os colaboradores na Degreed. Além de descreverem cada cargo, esses perfis de sucesso destacam as competências, comunicam as expectativas de comportamentos e mapeiam as habilidades necessárias para se alcançar o sucesso em cada função, sempre refletindo os objetivos comerciais da TEKsystems e as normas do setor. É importante frisar que os perfis também estabeleceram referenciais que os líderes de aprendizagem podem usar para avaliar os programas de aprendizagem e desenvolvimento e personalizar a aprendizagem.

“Temos diversas iniciativas incríveis e queríamos que todas estivessem conectadas”, pontua Leonard. “Usamos o perfil de sucesso como um ponto de partida para estudar como desenvolveríamos esses badges. Quando pedimos para alguém aprender algo ou fazer alguma coisa, sempre consultamos o perfil de sucesso do cargo”, detalha.

“Nós também avaliamos nossos materiais educativos e os mapeamos de acordo com as habilidades que identificamos”, continua Leonard. “Se algo estiver faltando, precisamos suprir essa necessidade. Então, desenvolvemos materiais novos e relevantes também para o programa de badges. Depois, criamos uma metodologia de credenciamento e incluímos os badges para validar habilidades e competências para cada cargo específico.

Baseado na metodologia de qualificação profissional Knowledge, Skills and Ability (KSA, Conhecimentos, Habilidades, Aptidões), o programa usa a Credly, solução líder em credenciamento digital que tem parceria e integração com a Degreed. A liderança de aprendizagem se concentrou primeiro em dois grupos de colaboradores que são cruciais para as operações da TEKsystems e, juntos, compõem 80% da força de trabalho da empresa: os recrutadores e os vendedores.

# Progressão nos badges de Função



## Conhecimento

Tem foco nas conclusões de conteúdos e compreensão do conhecimento.



## Marco

Tem foco em realizações e reconhecimentos.



## Experiência

Valida a competência nos conhecimentos, nas habilidades e nas aptidões.



## Função

Valida o conhecimento, as habilidades e as realizações esperadas de uma função.

Os participantes podem conquistar três tipos de badges: **de Conhecimento, Marco e Experiência**. Quando combinados, eles levam a um badge de **Função**.

Os badges de Conhecimento, respaldados pelo que se aprende na Degreed, têm como foco as conclusões de conteúdos e compreensão dos conhecimentos. Conquistar esse badge é semelhante a concluir uma trilha. Em seguida, os participantes são avaliados no CredSpark, uma ferramenta de avaliação que também tem parceria e integração com a Degreed.

Os badges de Marco têm como foco realizações, como tempo de casa e desempenho, e reconhecimentos, como vitórias em concursos. Já os badges de Experiência avaliam conhecimentos, habilidades e aptidões em aplicações práticas. Normalmente, esses quesitos são confirmados por meio de observação. Por fim, os badges de Função validam a ampla gama de conhecimentos, habilidades e realizações esperados para um determinado cargo tanto pela empresa quanto pelo mercado. Em alguns casos, o badge extra de Especialista reconhece habilidades nichadas relevantes a uma estratégia ou iniciativa específica.



# Resultados

## Validação de habilidades e democratização de oportunidades

A conquista de badges na TEKsystems ajuda a impulsionar a jornada dos colaboradores rumo à especialização e expertise, ao mesmo tempo que suas habilidades e realizações são atestadas. Por exemplo, além de aprender sobre recrutamento em geral, os recrutadores estão estudando assuntos como programação em HTML ou C# e captando informações do mercado relevantes às vagas técnicas para as quais eles recrutam profissionais. A conquista de um badge de Função celebra o vasto know-how recém-adquirido, demonstrando uma compreensão profunda tanto das necessidades de negócios da TEKsystems quanto dos padrões do mercado, ambos elementos que compõem a estratégia de badges da empresa.

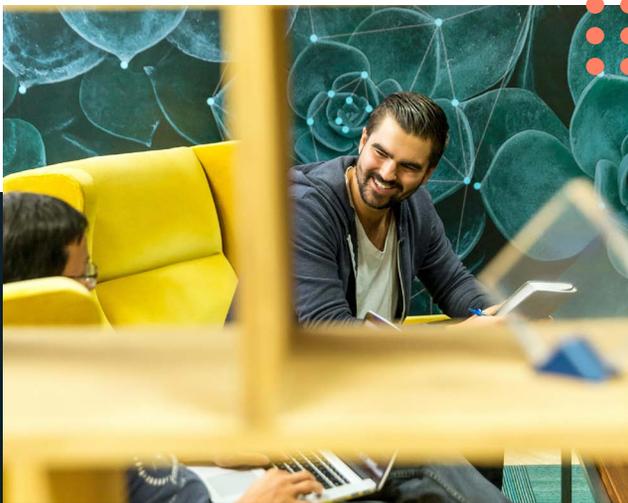
“Tudo tem coerência. Tudo está precisamente calibrado. E as habilidades são basicamente componentes de uma estrutura maior”, explica Kuehn. “Agora, nós temos transparência nas oportunidades. Antes, a mentalidade era mais ou menos assim: ‘Eu vou escolher a melhor pessoa do escritório que eu acho adequada para o cargo’”, compara.

Os badges ajudam a TEKsystems a planejar e cumprir seus objetivos. Os líderes agora dispõem de informações objetivas sobre quem tem as qualificações ideais para assumir um novo projeto ou quem está atendendo às expectativas de desempenho para ajudar a organização a crescer. Ou, no caso de um badge de Especialista, quem pode atuar como coach ou mentor.

“Já tivemos casos em que recrutadores nossos que compartilharam esses badges foram abordados por consultores dizendo ‘Escuta, nosso contrato está chegando ao fim, mas quero muito continuar trabalhando com vocês.’”

—**Allison Leonard**

Estrategista sênior de aprendizagem



Além disso, a conquista dos badges diferencia os profissionais que trabalham na TEKsystems de seus pares em outras organizações, pontua Leonard. “Os badges têm peso. Não saímos distribuindo badges pela empresa... Os badges reconhecem méritos, valor e relevância para consultores ou clientes alheios à TEKsystems. Então, eles são, de fato, um diferencial para os participantes do programa, que podem facilmente compartilhar suas credenciais no LinkedIn, em outras redes sociais e por e-mail. Quando alguém de fora da TEKsystems vê esses badges, fica mais fácil perceber a expertise dos nossos colaboradores e confirmar a autenticidade dos badges.

“Já tivemos casos em que recrutadores nossos que compartilharam esses badges foram abordados por consultores dizendo ‘Escuta, nosso contrato está chegando ao fim, mas quero muito continuar trabalhando com vocês.’”

O colaborador Brandon Emanuelson, líder de recrutamento especializado para análise de dados e insights, afirma que os badges dão início a contatos com consultores. “O programa teve

um impacto positivo imediato, dos consultores que já estão na minha rede comentando sobre os badges até um consultor novo que menciona em nosso primeiro contato que viu os badges.”

Quem participa do programa de badges e credenciais Level Up da TEKsystems não precisa sair da Degreed. Não importa se o colaborador está concluindo um curso, fazendo uma avaliação ou recebendo algum tipo de reconhecimento, tudo pode ser acessado com facilidade na interface da Degreed. Esse ecossistema refinado multiplicou a influência geral e a eficácia da Degreed na empresa, uma implementação que já era robusta antes. Mais do que uma porta de entrada para a aprendizagem, a Degreed agora é um potente fator de motivação de upskilling.

Transparente por natureza, o programa Level Up deixa claro para os recrutadores e vendedores da TEKsystems, desde a fase de integração, quais possibilidades exatas de rotas profissionais estão à disposição deles e o que eles precisam fazer para progredir.

## De olho no futuro

Os líderes de aprendizagem estão animados para fazer uma avaliação mais completa do sucesso do Level Up à medida que o programa amadurece. Em particular, eles pretendem analisar as conclusões dos badges, a continuidade das melhorias no tempo até a produtividade para recém-contratados, taxas de retenção e desligamentos, e promoções, inclusive em funções de liderança e em cargos mais altos das equipes de vendas e de recrutamento. E mais: espera-se elevar o Net Promoter Score (NPS) da empresa, que já é excelente, na casa dos 60 pontos.

A TEKsystems quer dobrar a taxa em que seus recrutadores recontratam consultores. Além disso, a liderança planeja oferecer badges a colaboradores que agendam reuniões com contatos em nível de diretoria ou acima disso, adianta Kuehn. “Se os colaboradores alcançarem esses indicadores, acreditamos que isso renderá resultados nos negócios que fecharemos”, prevê.

Para tornar o Level Up ainda mais atrativo, a equipe de aprendizagem vislumbra a incorporação do Degreed Experiential Learning à experiência de aprendizagem da força de trabalho. Ao usar esse produto, os colaboradores conseguirão combinar suas habilidades e credenciais com tarefas desafiadoras, projetos reais, mentorias, trabalhos internos e outras oportunidades de crescimento disponíveis, indo além de vagas novas e promoções.

Os líderes de aprendizagem preveem ainda uma expansão do Level Up para toda a força de trabalho da TEKsystems, com a expectativa de trazer benefícios à marca, destaca Leonard. “No longo prazo, o objetivo é promover o programa”, explica.



# Sobre a Degreed

A Degreed é a plataforma de aprendizagem usada por milhões de colaboradores de centenas das maiores empresas do mundo.

Desenvolvendo habilidades cruciais para o presente e o futuro, a Degreed integra atividades de aprendizagem autônoma, desenvolvimento de habilidades, acesso à educação e insights para que a sua organização consiga se adaptar com mais eficiência, e os seus colaboradores consigam ir mais longe.

Com a Degreed, as organizações aceleram o desenvolvimento de talentos a partir de insights refinados e dados sobre habilidades, e os colaboradores assumem as rédeas de seus avanços profissionais com experiências e acesso à aprendizagem, tudo personalizado de acordo com o know-how e os interesses de cada um.

Fundada em 2012, a empresa tem sede em Pleasanton, na Califórnia, e escritórios em Salt Lake City, Nova York, Londres, Amsterdã e Brisbane.

Saiba mais sobre a Degreed: [Site](#) | [YouTube](#) | [LinkedIn](#) | [Twitter](#)

