

MAERSK Case Study

Maersk ha impulsado la eficiencia de su equipo legal en India gracias a la implementación de *game-based learning*.

Tras la formación, el número de reclamaciones acumuladas se redujo en un 10%.



■ **Empresa:** A.P. Moller-Maersk Group.

■ **Industria:** Transporte y Logística.

■ **Datos del programa:**

Empleados: 62 

■ **Retos:**

Proporcionar formación flexible, innovadora e impactante.

Crear habilidades de negociación para generar un impacto positivo en el resultado económico obtenido por el equipo legal en India.

■ **Solución:**

Metodología *game-based learning*.

■ **Resultados:**

Reducción de las reclamaciones acumuladas en un **10%**.

Objetivo en la reducción de costes elevado en un **10%**.

100% Tasa de finalización.

95% Tasa de aplicabilidad.



El gigante de la logística apuesta por la gamificación para reducir las reclamaciones

A.P. Moller-Maersk Group, también conocido como Moller-Maersk, o simplemente Maersk, es una compañía de transporte y logística integrada por múltiples marcas, además de ser líder en transporte de contenedores y puertos.

El Grupo lo componen Maersk, APM Terminals, Damco, Svitzer and Maersk Container Industry. La misión de estos negocios es activar y facilitar las cadenas de abastecimiento globales y crear oportunidades para que sus clientes puedan hacer negocios a nivel internacional.

La compañía tiene cerca de 88.000 empleados en 935 oficinas dispersas por 130 países. Como parte del Grupo, el Departamento Legal se encarga de salvaguardar los intereses de Maersk a través de un amplio abanico de acuerdos de gran nivel, relativos a conflictos con vendedores y clientes, donde se localizaba la necesidad de formación.

“La plataforma de juegos de Merchants nos ha provisto de una experiencia de aprendizaje estupenda y ha hecho que, además, haya sido mucho más divertida. La impresión general es que todo el mundo ha disfrutado de esta experiencia formativa y se ha quedado con ganas de más.”

Tejashri Shah | *Global Claims Lead.*

El reto: Mejorar las habilidades de negociación del equipo Legal

El equipo legal de Maersk gestiona reclamaciones, contratos, incidencias, seguros y acuerdos globales a diario. Promover sus habilidades de negociación para mejorar el desempeño de sus funciones y el manejo de las reclamaciones se identificaron como una necesidad formativa básica. Se buscaba, por tanto, aumentar la velocidad de cierre de contratos, reducir los costes, mejorar la gestión de las reclamaciones y, en general, perfeccionar el diálogo entre las partes interesadas en una negociación.

Sin embargo, este equipo contaba con algunas de las tasas de participación y finalización más bajas de toda la compañía, en torno al 4%, en cursos de formación.

“Los principios de la negociación se explican al detalle. Me gustaron todos los personajes. Al principio, fue un poco difícil entender la mecánica del juego, pero enseguida, tras las instrucciones del mentor, me familiaricé con él.”

Empleado de Maersk.

Solución: metodología *game-based learning*

Merchants es un curso online de negociación que se localiza en la Venecia del siglo XV. Los usuarios se convierten en el personaje Carlo Vecchio, un joven comerciante cuya misión es convertirse en el naviero más importante del momento, gracias a las enseñanzas de personalidades como Leonardo Da Vinci o Maquiavelo. Vecchio se tiene que enfrentar a una serie de casos de negociación que le llevarán a su meta, por eso el juego es una verdadera experiencia de aprendizaje.





“Recomendaremos con seguridad Merchants, porque te ayuda a comprender las distintas partes que definen una negociación, todos los factores que debes considerar antes de empezar una negociación y cómo usarlos en tu día a día”.

Empleado de Maersk.

Maersk eligió Merchants para formar a su equipo legal porque:

- Era una experiencia de aprendizaje inmersivo que ofrecía algo nuevo y significativo a todo el equipo.
- Se podía navegar fácilmente por el juego y los casos permitían extraer enseñanzas prácticas.
- Las horas de formación eran flexibles. Los alumnos podían parar y retomar el juego cuando quisieran, guardar su progreso y jugar desde cualquier dispositivo.

Este juego tenía tres ventajas principales para Maersk:

1. Aprendizaje en un entorno simulado y seguro: Merchants permitía acceder a un simulador de negociación sofisticado que dio a los participantes la oportunidad de practicar de forma realista, pero sin riesgos financieros reales. Esto generaba más inmersión e involucración que las tradicionales sesiones en aulas. Durante el curso, los jugadores participaron en seis casos reales de negociación donde tenían que tomar decisiones basadas en la información disponible, además de la derivada de la interacción con el simulador. Aprendían, así, tanto de sus errores, como de sus logros.

2. Interesante y sinérgico: El aprendizaje basado en el juego y en los elementos de gamificación, como el marcador, los rankings, el dinero acumulado, etc. funcionaban en todo momento como herramientas de motivación e involucración en el juego.

3. Accesibilidad: El formato de multiplataforma online aseguró que la formación ofreciera a los equipos tanto de Mumbai, como de Pune, reducir los costes y aportar flexibilidad para completar el curso a su ritmo.

“Los conceptos se presentan de manera simple y los ejercicios permiten practicar estos conceptos de un modo que se aprecien los beneficios inmediatamente. Ha sido una gran recomendación del Departamento de Formación y estamos contentos de ver este impulso.”

Tom Copland | *Legal Head.*

Tasa de aplicabilidad:



Tasa de finalización:



Resultados: Reducción de las reclamaciones acumuladas

Los increíbles resultados que este videojuego ha tenido para Maersk Legal se pueden ilustrar con este dato: **las reclamaciones se redujeron en un 10%**. Los usuarios participaron en el curso en un 100% y **todos ellos lo completaron**. La compañía incrementó la tasa de reducción de costes en un 10% y, además, el **95% de usuarios afirmaron que el curso era aplicable** a su vida profesional y laboral.

↓ 10%

de reducción de las reclamaciones.

↑ 10%

de aumento del coste evitado.

“Desde un punto de vista de gestión de la formación, queríamos conseguir más participación de los alumnos y atender la inmediata necesidad corporativa de mejora en las habilidades de negociación. No solo hemos conseguido tasas de finalización del 100%, sino que también hemos generado una demanda de más formación. Recomiendo sin duda esta solución.”

Aditi Sharma | Learning and Development Lead.

A screenshot from a game showing three characters on a dock. On the left, a man with a beard and a brown patterned vest. In the middle, a woman with red hair wearing a blue and yellow dress. On the right, an older man with a white beard and a white coat. They are standing on a wooden dock with a blue building and a dome in the background. A ship with a green sail is docked nearby.

“Visualmente es fantástico, cuenta con distintas situaciones de negociación como comprador, vendedor o, incluso, diplomático.”

Empleado de Maersk.