



# Геймификация в телемаркетинге



# Societe Generale Group и Русфинанс Банк

- ❖ **Русфинанс Банк** входит в **Societe Generale Group** – одну из крупнейших международных финансовых групп.
- ❖ **Societe Generale Group** была основана в 1864 году и в настоящее время объединяет более 154 000 сотрудников в 76 странах, обслуживающих 32 миллиона клиентов по всему миру.
- ❖ **Русфинанс Банк** занимает 2-е место по объему выданных автокредитов по результатам 2014 года («РБК.Рейтинг») и входит в пятерку лидеров на рынке потребительского кредитования в точках продаж (Frank Research Group).

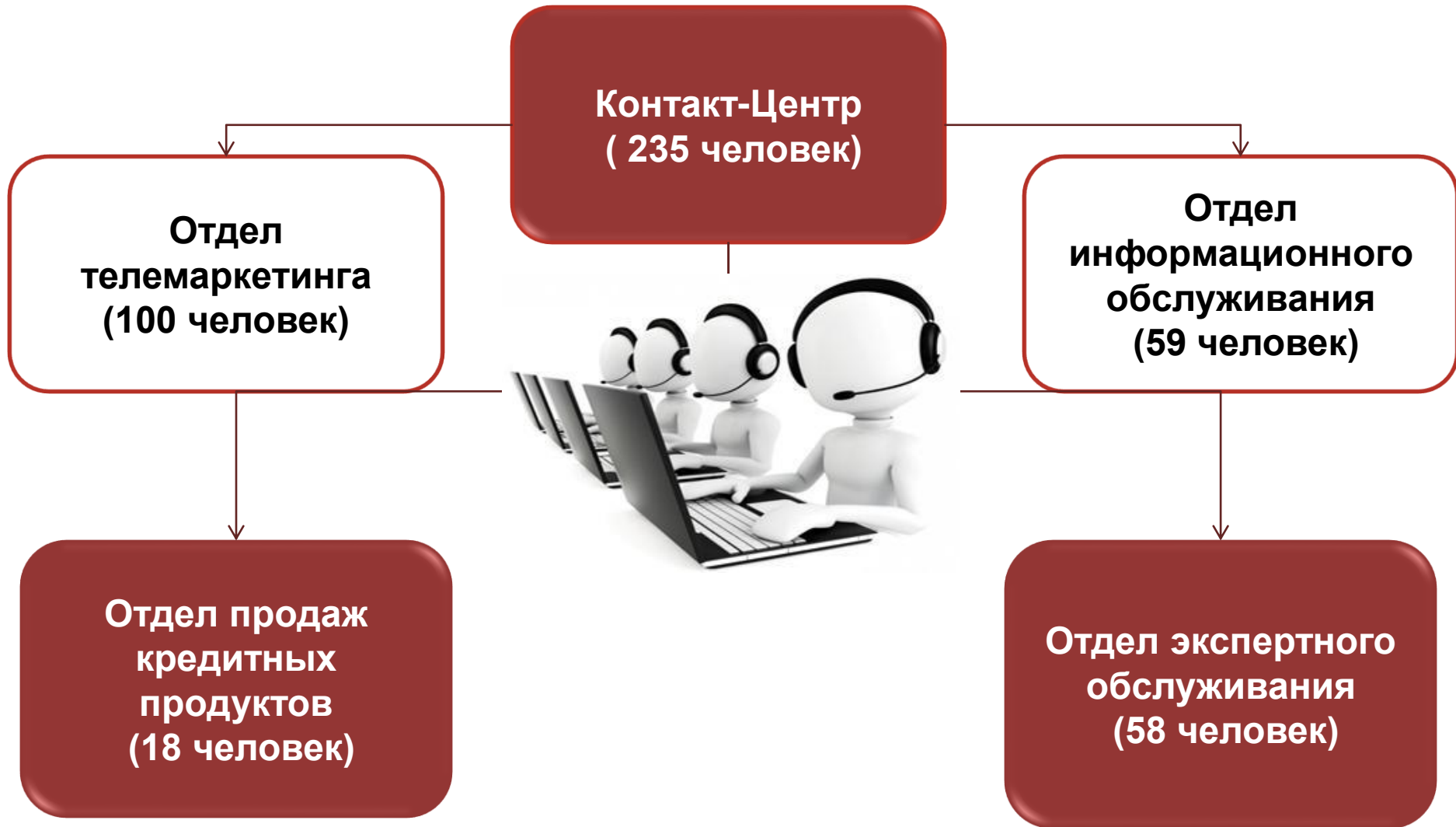


ВМЕСТЕ МЫ СИЛЬНЕЕ



SOCIETE GENERALE GROUP

# Структура Контакт-Центра РФБ



# Реалии 2015

## С чем мы столкнулись?

- ❖ Нестабильность экономики
- ❖ Ослабление рубля
- ❖ Падение спроса на все виды кредитов
- ❖ Ограничение бюджета



## Что от нас требовалось?

- ❖ Выполнить увеличенный план продаж
- ❖ Улучшить производительность
- ❖ Увеличить утилизацию
- ❖ Оптимизировать численность
- ❖ Сохранить лояльность сотрудников







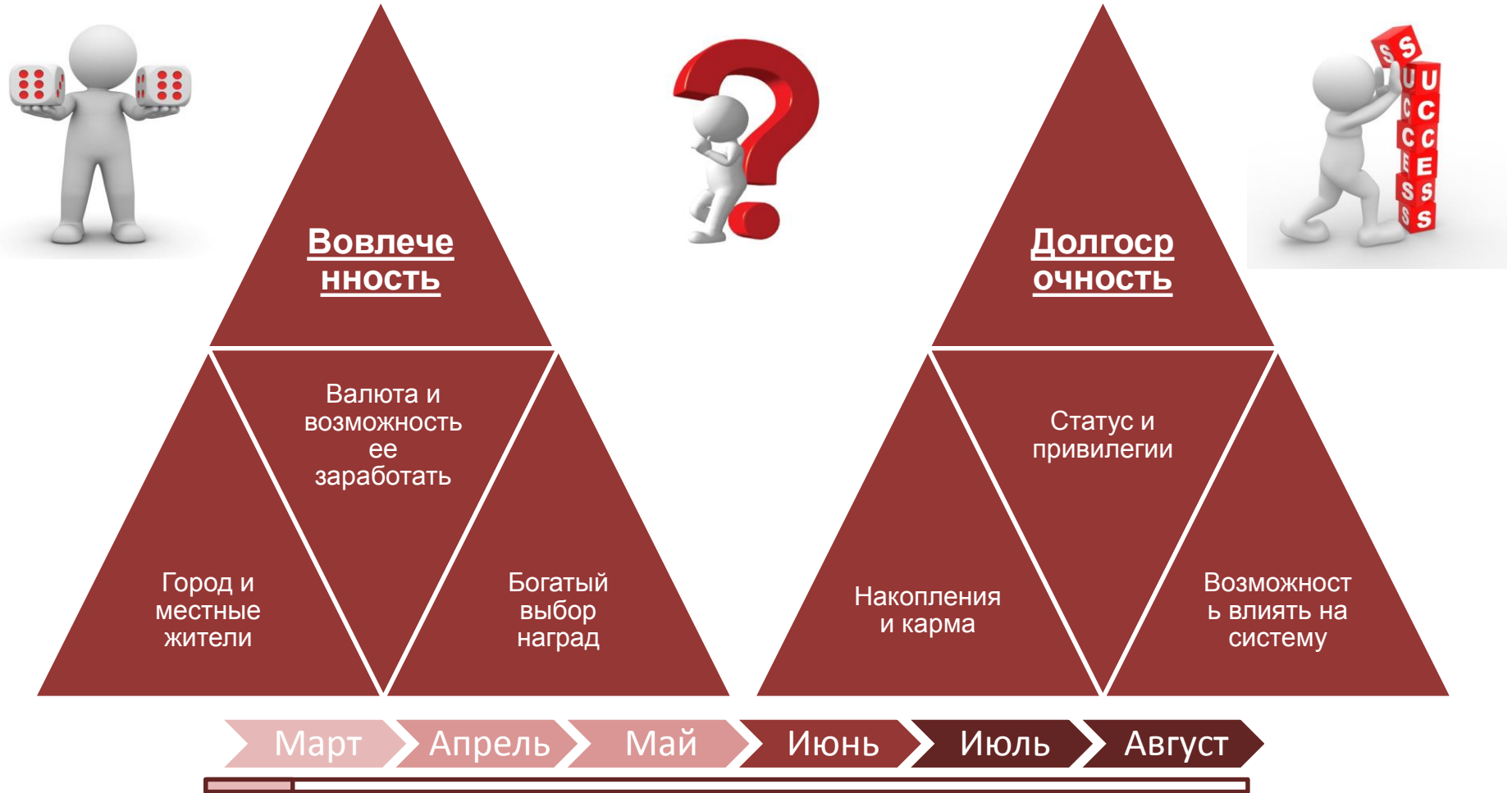
# Геймификация



# Этап I – создание концепции

Чего мы хотим?

Получить долгосрочный инструмент стимулирования для всех сотрудников!



# Этап II - подготовка

- ❖ Визуализация в виде города
- ❖ Подготовка аватаров всех специалистов
- ❖ Что хотим стимулировать?



## Ответственность

- Выполнение плана продаж
- Утилизация
- Качество разговоров
- Соблюдение дисциплины

## Вовлеченность

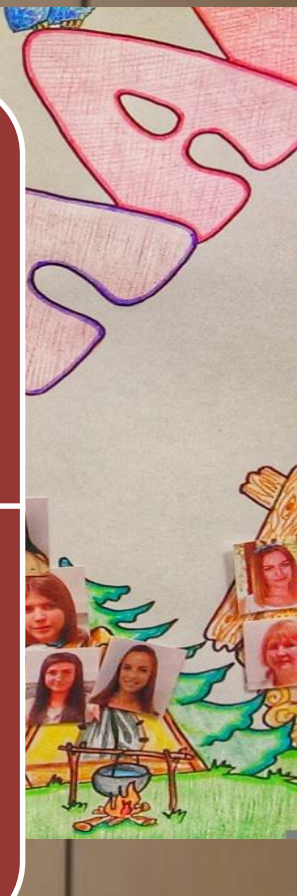
- Наставничество
- Организация конкурсов/обучений
- Проведение тренингов
- Предоставление лучших разговоров

## Инновации

- Создание новых идей
- Участие в тестовых проектах
- Презентация best practices

## Командный дух

- Командообразования
- Участие во внутрибанковских конкурсах и благотворительности
- Вклад в озеленение/украшение офиса



**33 позиции для заработка**

# Этап II - подготовка

- ❖ Визуализация в виде города
- ❖ Подготовка аватаров всех специалистов
- ❖ Что хотим стимулировать?
- ❖ Опрос «на что хотят тратить Лайки» и составление списка вознаграждений



## На комфортный график

- Перенос смен и часов
- Дополнительные перерывы
- Свободный дресс-код
- Приоритет в отпусках
- Переход в другую смену

## На саморазвитие

- Присутствие на собраниях
- Экскурсия в другой отдел
- Проведение тренинга/презентации
- Побывать в роли руководителя

## На прочие нужды

- Игра в Мафию, Элиес etc
- Беседа с начальником отдела
- Покупка лотерейного билета
- Чаепитие с руководителями

## Штрафные санкции

- Невыполнение KPI
- Дисциплинарное нарушение
- Жалоба от клиента

**52 позиции для покупок**



## Этап II - подготовка

- ❖ Визуализация в виде города
- ❖ Подготовка аватаров всех специалистов
- ❖ Что хотим стимулировать?
- ❖ Опрос «на что хотят тратить Лайки» и составление списка вознаграждений
- ❖ Карма, статусы и привилегии



**Вырасти от Рабочего до Президента за год – YOU CAN DO IT!**



# Этап III - запуск

- ❖ Размещение Лайкополиса на самом видном месте
- ❖ Информационная поддержка и рассылка по e-mail
- ❖ Собрания с каждой группой с вопросами/ответами
- ❖ Ежемесячное оглашение покорения Лайкополиса
- ❖ Создание системы фиксирования результатов



		Выполнение										Достижение										Развитие										Я и моя команда										Штрафы										Траты																					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48																										
1	Каждые блоки сгруппированы и объединены в месяц		Выделен блок "За что специалисты получают лайки". Блок разделён на разделы, в каждом разделе есть нумерация которая соответствует прайсу "Получи лайк за".		Штрафы. Нумерация соответствует прайсу "Штрафные санкции"		Траты. На что специалист потратил заработанные лайки		Накопление. Остаток зареб. лайков с учётом прихода и расхода карма. Сумма всех заработанных лайков		бас тр разлет более 7,2%		лайки фин/нас за квартал		лайки за квтр. месяц		результ. более 47%		Agent likelihood более 65%		оплата за мес. не более 15%		не менее 33% приглашений		троеда лучше спец. по ит.мес		деловая пер. сточ. по фин		деловая пер. сточ. по кварл.		оплат. более за квартал.		оплат. диск. влск. в квтр.		предост. мен. проф. разговора		наставничество		участие в новых исл. проектах		обсл. в рамках сотрудничества.		презентации		выл. делегир. задания		участие в семинарах		помощь в организации семинаров		менеджмент. группы		выдвиж. и реализ. идей		помощь в организации мероприятий.		участие в благотв. меропр.		лучшая идея в банке. идея		ввод в эксплуатацию офиса		участие во внутр. меропр. конк.		соблюдение дрск. когда		участие в обустройне		атрибулы для мероприятия.				
11	Руководитель	Специалист	Карма	Накопление	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Итог	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Итог	В карму	1	2	3																				
24	Выюштина	Алексеев Вячеслав Юрьевич	106	60	5		3		3	2	2							1																		16													0	18																							
25	Выюштина	Антонова Анастасия Андреевна	97	67			3		3	2	2				3																					10													0	10																							
26	Выюштина	Иванова Ольга Сергеевна	84	84	5				3	2	2																								1	13													0	13																							
27	Выюштина	Козлова Татьяна Сергеевна	83	83					3	2	2																									4													2	2																							
28	Выюштина	Кузнецова Ирина Александровна	91	51			3	3		2	2						4																		14													0	14		15																						
29	Выюштина	Левина Юлия Александровна	31	16																																5													4	4																							
30	Выюштина	Мухоморова Ирина Геннадьевна	11	11																																0													0	0																							
31	Выюштина	Тарасова Яковлевна Александровна	85	85																																0													0	0																							
32	Выюштина	Нигматуллина Анастасия Тагировна	108	93	5				3	3	2	2						2																		0					3	3	2	2	2	2			14	-14																							
33	Выюштина	Шалухина Мария Константиновна	40	10																																17													2	13																							
34	Выюштина	Шаршаков Владимир Андреевич	159	40	5				3	3	2																									16													7	9	15																						
35	Выюштина	Шеголева Елена Алексеевна	52	2																																32	10												10	22	15																						
36	Ерошнина	Демянчук Юлия Владимировна	101	91	5				3	3	2	2																								5													2	3																							
37	Ерошнина	Зинина Марина Дмитриевна	116	106	5				3	3	2	2																								23													0	23																							
38	Ерошнина	Иванова Виктория Игоревна	138	36	5				3	3	2	2					4	4																		28													0	28	50																						
39	Ерошнина	Насырова Алина Валентиновна	13	13																																10													2	8																							
40	Ерошнина	Рагимова Раисана Айдыновна	67	22	5				3	3	2	2																								18													0	18	30																						
41	Ерошнина	Репина Гульсая Равильевна	82	10	5				3	3	2	2						4																		19													0	19	50																						
42	Ерошнина	Салюк.																																		2													2	25																							
43	Ерошнина	Сергеева																																		21													0	13																							
44	Ерошнина	Топоров																																		1													0	17	50																						
45	Ерошнина	Туручи																																		2													0	28	40																						
46	Ерошнина	Вазуртдинов Айна Миннехатович	85	75	5				3	3	2	2					4																		22													0	22																								
47	Ерошнина	Целуй																																		1													0	15																							
48	Ерошнина	Шапиева Татьяна Анатольевна	0	0																																0													0	0																							

- ❖ Сложности — Пассивность специалистов
- ❖ Ньюансы — Все копят, никто не тратит



LOADING....

# Этап IV – обратная связь

## На что тратят чаще всего?

- ❖ Перенос смен и взятие дней за свой счет – 45 %
- ❖ Дополнительные перерывы – 30 %
- ❖ Тренинги и саморазвитие – 15 %
- ❖ Приоритет при выборе отпуска – 5 %



## Проведение опроса по «Лайкополису»

- ❖ Оценка от 0 до 10
- ❖ Что нравится и что не нравится
- ❖ Что добавить/изменить

**65% положительных отзывов**

*Survey* *Твое мнение важно для нас!*

Оцени свой интерес к «Лайкополису» в баллах от 0 до 10, где 10 – зачётная тема, радует, 0 – что за «Лайкополис»?

Что тебе нравится в «Лайкополисе» (не считая рисунков)?

Что тебе не нравится и почему?

А что ты хотел бы добавить или изменить? Какие у тебя есть идеи?

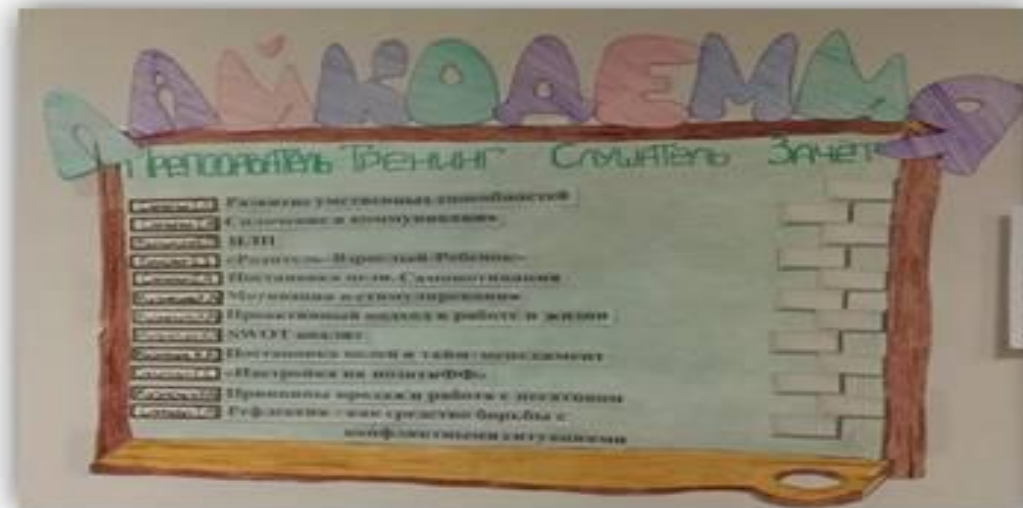
Отлично! Теперь и ты внес свою лепту в развитие города и своего будущего в нем. Спасибо!



LOADING....

# Этап V – корректировка

- ❖ Скорректирована стоимость покупок
- ❖ Пересмотрены привилегии
- ❖ Введены тренинги



- ❖ Создан La Bazar
- ❖ Расширены штрафные санкции:
  - За чрезмерные больничные
  - За длительные ученические отпуска
  - Стимулирование при отрицательной карме





# Влияние Геймификации на результаты отдела

## ❖ Увеличение производительности:

- количество звонков на оператора в день - на 28% до 105 звонков
- утилизация специалистов – на 9% до 63%

## ❖ Увеличение продуктивности:

- количество проданных кредитов на оператора в месяц – на 15% до 76 кредитов

## ❖ Выполнение плана продаж

- численность отдела уменьшена – на 20% до 100 человек
- количество проданных кредитов за 9 месяцев увеличено на 2% и продано 48 745 кредитов



# Влияние Геймификации на результаты отдела

## ❖ Управление оттоком персонала:

- отток сократился с 27% до 20%\*

\* За вычетом корректировки численности

## ❖ Средний стаж отдела:

- увеличился с 16 до 22 месяцев

## ❖ Создана система оценки успешности специалиста:

- оцифрована полезность специалистов

- разработан долгосрочный проект стимулирования



# Итоги и выводы на перспективу

- ✓ Наивысшего статуса «Президент» достигло 4 участника проекта;
- ✓ Более 60% сотрудников имели уникальный статус;
- ✓ Минимум 1 покупка у каждого специалиста;
- ✓ Более 300 покупок на общую сумму более 6 000 лайков.

## Оставляем:

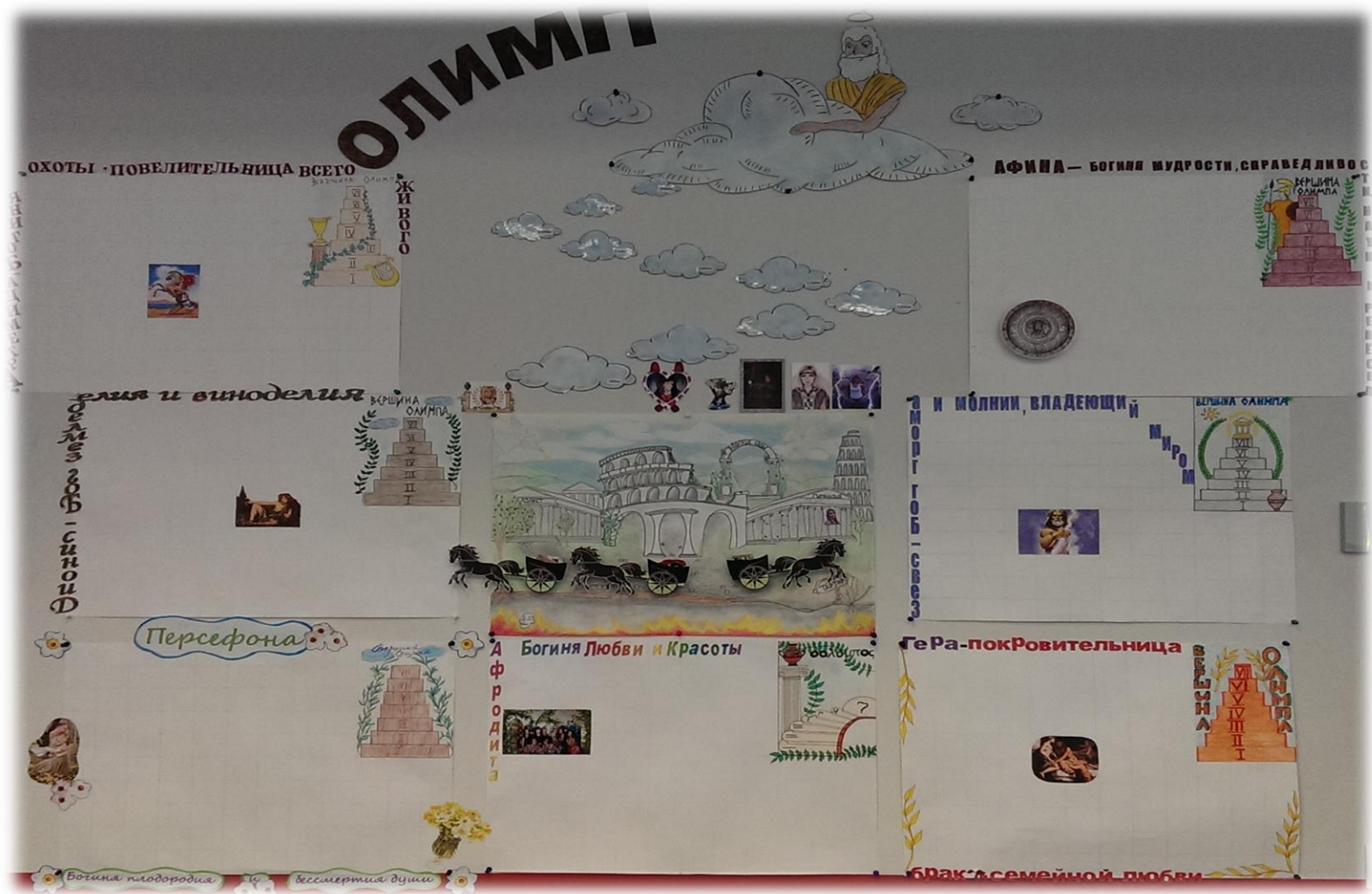
- Систему расчетов и поощрений
- Иерархию специалистов
- Продолжительность

## Меняем:

- Идею проекта
- Добавляем командную составляющую
- Развиваем интерактивность



# ОЛИМП



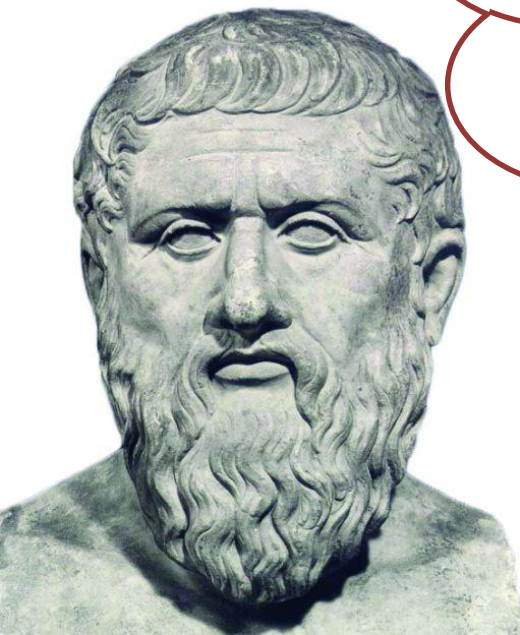


# ОЛИМП в масштабе



# ОЛИМП в деталях





Человек — это какая-то выдуманная игрушка бога.  
Этому-то и надо следовать, надо жить играя...

Платон