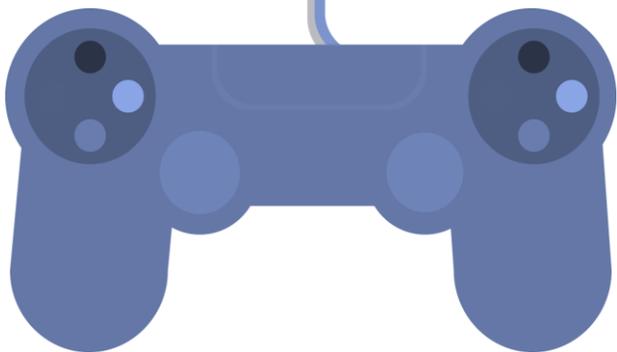


# ГЕЙМИФИКАЦИЯ ЦКР

совместный проект  
Дивизиона ЦКР и Лаборатории геймификации Сбера

# Почему геймификация - это круто?

**Геймификация** - это внедрение игровых форм в неигровой контекст: работу, учебу и повседневную жизнь.



## Для чего нужна геймификация?

- Повышает эффективность рутинных задач за счет повышения интереса к их исполнению: меняет установку «могу + должен» на «могу + хочу»
- Альтернативная реальность «разгружает» мозг
- Повышает вовлеченность

## Почему это работает?

- Соревнования, конкуренция
- Все или почти все любят похвалу и награды
- Игра – это источник позитивных эмоций. Получаю награды = удовольствие, хочу вернуться снова

# Цели



## Бизнес

### Повышение эффективности

бизнеса через увеличение производительности и качества



### Формирование желаемого «поведения» сотрудников

Возможность мотивировать на достижения, которые не входят в КПЭ/сотрудников без КПЭ



Развитие человеческого потенциала



Единая прозрачная система признания через современный инструмент – геймификацию.

Престиж компании и вакансии – Сбер – работодатель №1



Повышение уровня вовлеченности

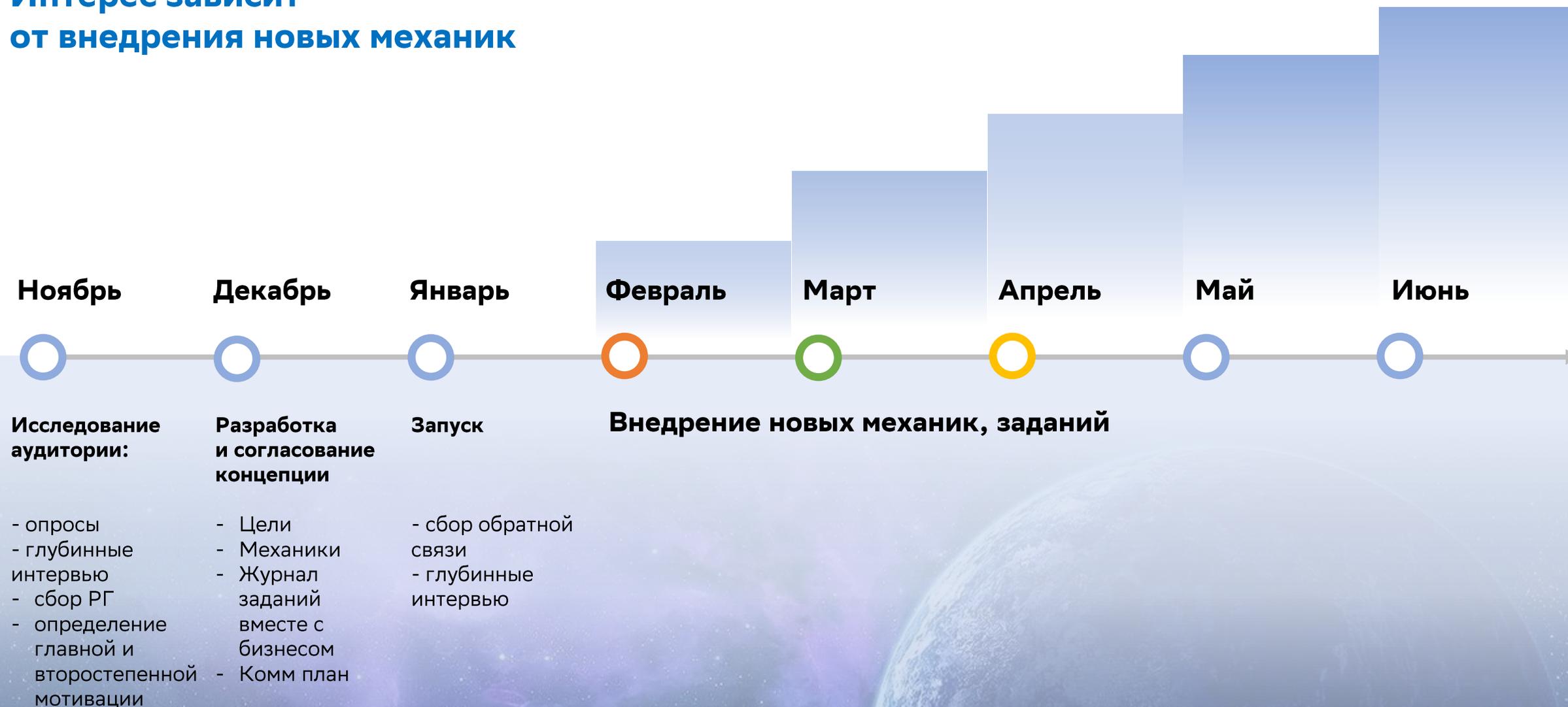
### Мотивация на выполнение рутинных задач

за счет повышения интереса : не «могу + должен», а «могу + хочу»



Поддержка сотрудников в турбулентное время через похвалу и «дофамин»

## Интерес зависит от внедрения новых механик



# Концепт «Профессионалы ЦКР»

Гонка для массовых должностей,  
для каждой роли свой рейтинг



## Участники:

**5** региональных центров  
**35** ролей, **5000** сотрудников



## Главная цель:

Набрать наибольшее кол-во опыта (XP),  
выполняя задания и **войти в ТОП рейтинга  
по количеству опыта в роли**



## Главный приз

Профессиональное обучение



Задания, формирующие  
поведение сотрудника:

## Эффективный

выполняет КПЭ и задачи вне КПЭ

## Повышает клиентский опыт

получает благодарности, высокие оценки по  
CSI, решает нестандартные вопросы

## Соответствует культуре и ценностям компании

имеет достижения в спорте, творчестве,  
участвует в реализации соц. проектов,  
внедрении инициатив

## Самостоятельно обучается и развивается

изучение релизов, работа над топ-ошибками,  
прокачка навыка использования БЗ через  
механику викторины/тренажеры

# Геймификация встроена в Личный кабинет сотрудника с показателями



Администрирование

Аналитика

Мотивация

Аналитика УУП

Геймификация и конкурсы

Геймификация тест

Личный кабинет

## Переход в гейм

авловна

Табельный номер: 12345  
Функциональная роль: ДБО универсал (ВП)  
Статус мотивации: Премируется

Роль  
Региональный центр  
Отдел  
Сектор

Октябрь 2024

Найти сотрудника по ФИО или по табельному номеру

Мои показатели    Оргструктура

### Индивидуальные цели

С весом или корректирующие ⓘ

↑ 52.4%

К вп

**147.39%**

25.10.2024

Качество обслуживания

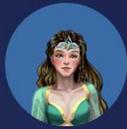
↑ 1.2%

К вп

**102.06%**

25.10.2024

Дисциплина

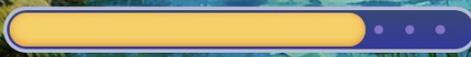


Вы находитесь на странице  
другого сотрудника!

[Перейти в свой профиль](#)



Осталось 84 дня до конца сезона





Плохих  
Александра

🏆 2/193

💎 461 🪙 2036

Табельный номер:  
Функциональная роль: ДБО Mass (БП)

Посетите на странице  
отрудника!

[Перейти в свой профиль](#)

🏠 Главная страница

☰ Журнал заданий

🗃️ Викторины

🔒 Магазин ЦК

✂️ Батлы

⚙️ Настройки

📅 Результаты недели

❓ Помощь

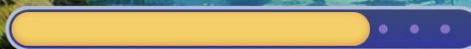
✉️ Обратная связь

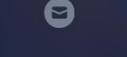
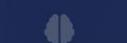
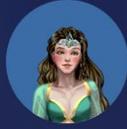
👤 Кабинет коммуникатора

➔ Выход

На вкладке «**Журнал заданий**» отображаются все задания.

Осталось 84 дня до конца сезона





В ЖЗ есть возможность фильтровать Месяц выполнения и Статус

Для отслеживания прогресса по каждому заданию строятся рейтинги, которые обновляются ежедневно

Главный рейтинг, который определяет ТОП-лидеров по количеству набранного опыта в гонке «Профессионалы ЦКР»

Эффективность

Клиентский опыт

Активности

Бонус от босса

Задание | Награды | Период | Статус | Рейтинг

| Задание                                                                                                | Награды | Период                  | Статус                                | Рейтинг |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------|---------------------------------------|---------|
| <b>Профессионал ЦКР</b><br>Попади в ТОП5% рейтинга по количеству набранного опыта за выполнение...     |         | 01/03/2024 - 31/12/2024 | Активно<br>83 дн. 15 ч. на выполнение | 2/193   |
| <b>Крепкий орешек</b><br>Попади в ТОП10% по количеству отработанного времени                           |         |                         |                                       | 10      |
| <b>Любимчик клиентов</b><br>Получи благодарность от клиента. ТхВ, Экосистема, УРВКК, УСО СПВК:...      |         |                         | Активно<br>4 дн. 15 ч. на выполнение  | -193    |
| <b>Отличник сервиса</b><br>Решай вопросы клиентов и получай от них 5-ки по итогам опроса по CSI/FCQ... |         | 07/10/2024 - 13/10/2024 | Активно<br>4 дн. 15 ч. на выполнение  | -193    |
| <b>Позитивный сервис</b><br>Попади в ТОП10% по доле позитивных комментариев от клиентов                |         | 01/10/2024 - 31/10/2024 | Активно<br>22 дн. 15 ч. на выполнение | -193    |
| <b>Пунктуальный</b><br>Попади в ТОП10% по...                                                           |         | 01/10/2024 -            | Активно                               | -193    |

Рейтинг | Опыт

|    |     |  |                                |                 |
|----|-----|--|--------------------------------|-----------------|
| 1  | 510 |  | Кудашкина Александра           | Новгород        |
| 2  | 461 |  | Плоких Александра Павловна     | Тольятти        |
| 3  | 390 |  | Гуржий Вадим Владимирович      | Тула            |
| 4  | 385 |  | Савгачева Диана Олеговна       | Тольятти        |
| 5  | 340 |  | Коростелева Ольга Владимировна | Тольятти        |
| 6  | 330 |  | Спесивцев Константин Игоревич  | Нижний Новгород |
| 7  | 320 |  | Изевлина Наталья Николаевна    | Тольятти        |
| 8  | 317 |  | Афонина Елена Викторовна       | Тула            |
| 9  | 316 |  | Тименков Василий Алексеевич    | Нижний Новгород |
| 10 | 305 |  | Гущина Екатерина Андреевна     | Тула            |

Описание задания

Награды

Срок выполнения

Статус

Текущее место

Активно

Завершено

Задание

Награды

Период  
Октябрь 2024

Статус

Рейтинг

Рейтинг

Результат

Пользователь

РЦ

**Крепкий орешек**

Попади в ТОП10% по количеству отработанного времени



10



10

01/10/2024 -  
31/10/2024**Активно**  
1 дн. 10 ч.  
на выполнение

6/50

**Пунктуальный**

Попади в ТОП10% по перевыполнению цели по доле времени в...



10



10

01/10/2024 -  
31/10/2024**Активно**  
1 дн. 10 ч.  
на выполнение

15/50 ▲1

**Трудоголик**

Попади в ТОП10% по кол-ву принятых звонков



5



5

28/10/2024 -  
03/11/2024**Активно**  
4 дн. 10 ч.  
на выполнение**Ударник**

Попади в ТОП10% по перевыполнению цели по производительности. Ми...



30



30

01/10/2024 -  
31/10/2024**Активно**  
1 дн. 10 ч.  
на выполнение

24/50 ▲12

6

92.45

Плохих Александра  
Павловна

Тольятти

6

92.45

Зыбин Дмитрий  
Викторович

Тула

6

92.45

Абакумов Антон  
Игоревич

Тула

6

92.45

Варламова  
Екатерина  
Сергеевна

Тольятти

6

92.45

Досиков Иван  
Алексеевич

Тольятти

6

92.45

Комаров Алексей  
Дмитриевич

Тольятти

6

92.45

Спесивцев  
Константин  
Игоревич

Нижний Новгород

6

92.45

Исмаилова Дилара  
Мухтар Кызы

Тольятти

6

92.45

Аманжолова Айслу  
Серикболовна

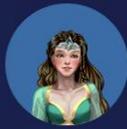
Новосибирск

6

92.45

Климова Мария  
Владимировна

Тольятти



Активно

Завершено

Задание

Награды

Период  
Октябрь 2024

Статус

Рейтинг

Рейтинг

Результат

Пользователь

РЦ

Эффективность

Клиентский опыт

Активности

Бонус от босса

**Любимчик клиентов**  
Получи благодарность от клиента. ТхВ, Экосистема, УРВКК, УСО СПВК:...

50 XP  
50

28/10/2024 - 03/11/2024

Активно  
4 дн. 10 ч. на выполнение

**Отличник сервиса**  
Решай вопросы клиентов и получай от них 5-ки по итогам опроса по...

5 XP  
5

28/10/2024 - 03/11/2024

Активно  
4 дн. 10 ч. на выполнение

**Отличник сервиса**  
Попади в ТОП10% по выполнению цели по показателю качества

40 XP  
40

01/10/2024 - 31/10/2024

Активно  
1 дн. 10 ч. на выполнение

4/50

**Позитивный сервис**  
Попади в ТОП10% по доле позитивных комментариев от клиентов

2 XP  
2

**Отличник сервиса**  
Попади в ТОП10% по выполнению цели по показателю качества

Активно  
1 дн. 10 ч. на выполнение

-/50

**На одной волне**  
Победи в конкурсе ВАУ-историй.

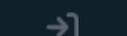
50 XP  
2000

01/10/2024 - 31/12/2024

Активно  
62 дн. 10 ч. на выполнение

Рейтинг не предусмотрен

| Рейтинг | Результат | Пользователь                    | РЦ          |
|---------|-----------|---------------------------------|-------------|
| 1       | 163.43    | Хан Дарья Владимировна          | Тольятти    |
| 2       | 160.63    | Пищулина Полина Алексеевна      | Тольятти    |
| 3       | 154.85    | Митрофанов Сергей Александрович | Тольятти    |
| 4       | 147.38    | Плохих Александра Павловна      | Тольятти    |
| 5       | 143.8     | Досиков Иван Алексеевич         | Тольятти    |
| 6       | 143.63    | Сандрюхин Максим Викторович     | Тольятти    |
| 7       | 136.62    | Климова Мария Владимировна      | Тольятти    |
| 8       | 124.21    | Комаров Алексей Дмитриевич      | Тольятти    |
| 9       | 121.66    | Кучеров Александр Сергеевич     | Новосибирск |
| 10      | 117.04    | Коротков Вячеслав Владимирович  | Новосибирск |



Эффективность

Клиентский опыт

Активности

Бонус от босса

Активно

Завершено

Задание

Награды

Период  
Октябрь 2024

Статус

Рейтинг

Рейтинг

Результат

Пользователь

РЦ



**Айронмэн**  
Покажи новые достижения в спорте - 1 место в соревнованиях, получен...



5



100

01/10/2024 - 31/10/2024

**Активно**  
1 дн. 10 ч. на выполнение

Рейтинг не предусмотрен



**Артист**  
Прояви свой талант: юмор, песни, пляски, музыка и др.



5



50

01/10/2024 - 31/10/2024

**Активно**  
1 дн. 10 ч. на выполнение

Рейтинг не предусмотрен



**Доброе сердце**  
Внеси значительный вклад в развитие проектов, направленных на...



5



200

01/10/2024 - 31/10/2024

**Активно**  
1 дн. 10 ч. на выполнение

Рейтинг не предусмотрен

**Артист**  
Прояви свой талант: юмор, песни, пляски, музыка и др.



**ЗОЖник**  
Организуя спортивный турнир



5



200

01/10/2024 - 31/10/2024

**Активно**  
1 дн. 10 ч. на выполнение

Рейтинг не предусмотрен



**Круче всех**  
Победи в региональном конкурсе: игре, квесте и др.



5



50

01/10/2024 - 31/10/2024

**Активно**  
1 дн. 10 ч. на выполнение

Рейтинг не предусмотрен



**Лидер комьюнити**  
Запусти проект или сообщество: благотворительность,...



5



200

01/10/2024 - 31/10/2024

**Активно**  
1 дн. 10 ч. на выполнение

Рейтинг не предусмотрен

Режиссер

По этому заданию рейтинг не предусмотрен.

Активно

Завершено

Задание

Награды

Период  
Октябрь 2024

Статус

Рейтинг

Рейтинг

Результат

Пользователь

РЦ

**Бадди**  
Помоги новичку в адаптации: познакомь с коллегами, покажи офис...

10 50

01/10/2024 - 31/10/2024

Активно  
1 дн. 10 ч.  
на выполнение

Рейтинг не предусмотрен

**Вжух!**  
Выйди на целевые показатели в течение 2х месяцев

10 25

01/10/2024 - 31/10/2024

Активно  
1 дн. 10 ч.  
на выполнение

Рейтинг не предусмотрен

**Лидер сервиса**  
Наибольшее количество благодарностей, лучшая оценка по CSI/FCQR/RTF...

10 50

01/10/2024 - 31/10/2024

Активно  
1 дн. 10 ч.  
на выполнение

Рейтинг не предусмотрен

**Мимо ИСУ**  
Нет отклонений и задач в ИСУ: дисциплина, не критичные отклонения...

10 50

01/10/2024 - 31/10/2024

Активно  
1 дн. 10 ч.  
на выполнение

Рейтинг не предусмотрен

**Наставник**  
Помоги новичку выйти на целевые показатели

10 50

01/10/2024 - 31/10/2024

Активно  
1 дн. 10 ч.  
на выполнение

Рейтинг не предусмотрен

**Новатор**  
Предложи и внедри идею по улучшению процесса, продукта или SberHelp

10 25

01/10/2024 - 31/10/2024

Активно  
1 дн. 10 ч.  
на выполнение

Рейтинг не предусмотрен

Помощник

Для просмотра рейтинга по заданию  
нажми на него

Эффективность

Клиентский опыт

Активности

Бонус от босса





Управление сервисного обслуживания

Отдел

Сектор

Функц-ая роль

Найти

Инструкция

История

Фонд "Бонус руководителя": 0 МОНЕТ

Действует до 31.10.2024

| Герой | ФИО                          | Первый вход в игру | Последний вход в игру | "Лидеры геймификации"  |        |      | Журнал заданий | Обоснование           | Бонус от руководителя |        | Начислить |
|-------|------------------------------|--------------------|-----------------------|------------------------|--------|------|----------------|-----------------------|-----------------------|--------|-----------|
|       |                              |                    |                       | Функциональная роль    | Место  | Опыт |                |                       | Опыт                  | Монеты |           |
|       | Юлия Игоревна                | 08.05.2024         | 06.09.2024            | УСО Чат Надомники (ВП) | 82/158 | 60   | Перейти        | Хранитель доступности | 10                    | 25     | Начислить |
|       | н Александр Васильевич       | 28.04.2024         | 25.10.2024            | УСО сервис + продажи   | 13/421 | 281  | Перейти        | Хранитель доступности | 10                    | 25     | Начислить |
|       | а Вероника Павловна          | 27.05.2024         | 28.10.2024            | УСО Голос (ВП)         | 16/420 | 320  | Перейти        | Хранитель доступности | 10                    | 25     | Начислить |
|       | а Сабина Камилевна           | 29.04.2024         | 11.10.2024            | УСО Чат Надомники (ВП) | 50/158 | 170  | Перейти        | Хранитель доступности | 10                    | 25     | Начислить |
|       | Анастасия Юрьевна            | 25.09.2024         | 09.10.2024            | УСО Стажер             | 0      | 10   | Перейти        | Хранитель доступности | 10                    | 25     | Начислить |
|       | Денис Вадимович              | 01.10.2024         | 01.10.2024            | УСО Стажер             | 0      | 10   | Перейти        | Хранитель доступности | 10                    | 25     | Начислить |
|       | о Ольга Игоревна             | 22.07.2024         | 22.07.2024            | УСО Чат (ВП)           | 66/158 | 105  | Перейти        | Хранитель доступности | 10                    | 25     | Начислить |
|       | Ачкасова Екатерина Сергеевна | 15.10.2024         | 15.10.2024            | УСО Чат и Соцмедиа     | 0      | 0    | Перейти        | Хранитель доступности | 10                    | 25     | Начислить |
|       | Анастасия Викторовна         | 09.05.2024         | 20.09.2024            | УСО Эксперт Оффлайн БП | 0      | 0    | Перейти        | Хранитель доступности | 10                    | 25     | Начислить |
|       | ова Светлана Витальевна      | 08.10.2024         | 08.10.2024            | УСО Чат и Соцмедиа     | 0      | 10   | Перейти        | Хранитель доступности | 10                    | 25     | Начислить |
|       | Барышник Сергей Михайлович   | 14.09.2024         | 14.09.2024            | УСО чат + продажи      | 11/32  | 145  | Перейти        | Хранитель доступности | 10                    | 25     | Начислить |
|       | и Василиса Дмитриевна        | 30.09.2024         | 30.09.2024            | УСО Стажер             | 0      | 10   | Перейти        | Хранитель доступности | 10                    | 25     | Начислить |
|       | а Ирина                      | 26.07.2024         | 29.10.2024            | УСО чат + продажи      | 3/32   | 315  | Перейти        | Хранитель             | 10                    | 25     | Начислить |

Кабинет руководителя/коммуникатора



Плохих  
Александра

🏆 2/193

💎 461 🪙 2036

Табельный номер:  
Функциональная роль: ДБО Mass (БП)

Посетите на странице  
отрудника!

[Перейти в свой профиль](#)

🏠 Главная страница

☰ Журнал заданий

🗳️ Викторины

🔒 Магазин ЦКР

✂️ Батлы

⚙️ Настройки

📅 Результаты недели

❓ Помощь

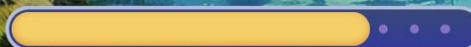
✉️ Обратная связь

👤 Кабинет коммуникатора

➔ Выход

На вкладке «**Викторины**»  
вопросы для прокачки  
знаний

Осталось 84 дня до конца сезона



# Викторина

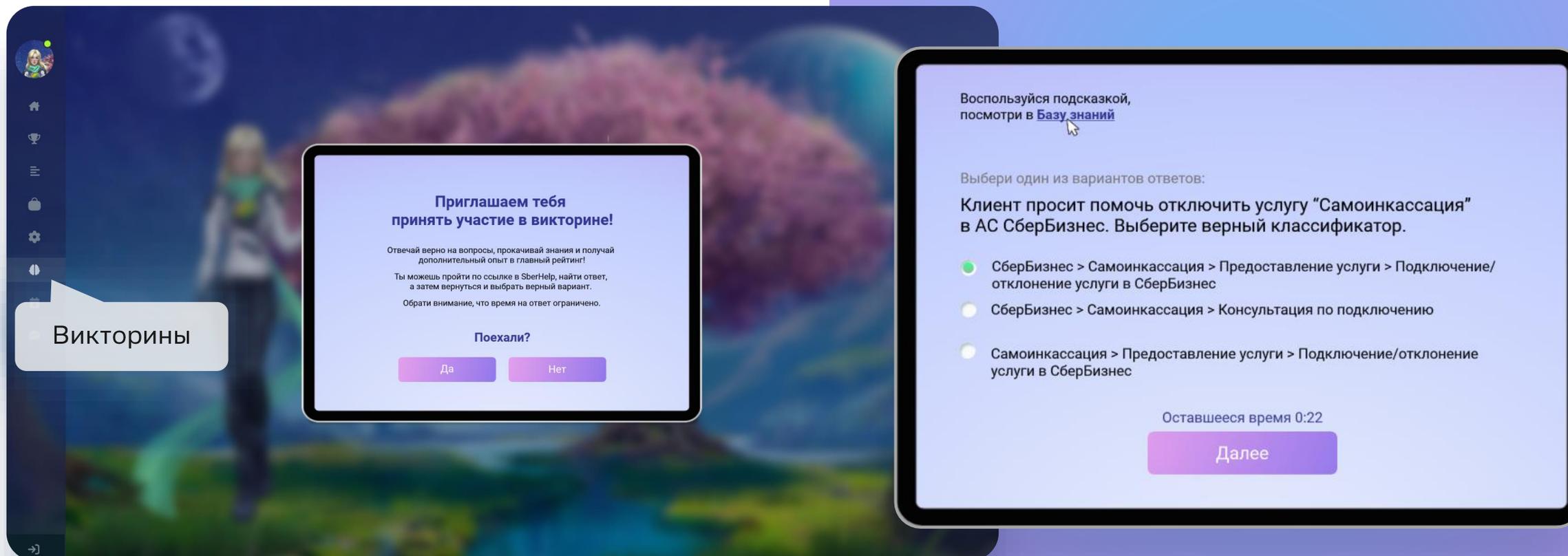
Обучает

Побуждает и учит пользоваться БЗ

При нажатии на **Викторины** появляется окно с инструкцией

Прочитай вопрос и выбери верный вариант. Нажми **далее**, чтобы ответить на следующий вопрос

При необходимости воспользуйся подсказкой и перейди в Базу знаний





Плохих  
Александра

🏆 2/193  
💎 461 🪙 2036

Табельный номер:  
Функциональная роль: ДБО Mass (ВП)

Играть на сайте  
Открыть

**Место в рейтинге**  
Рейтинг строится по количеству  
заработанного опыта за выполнение заданий

**Количество  
заработанного  
опыта и монет**

🏠 Главная страница

☰ Журнал заданий

🎮 Викторины

🛒 Магазин ЦКР

🔪 Батлы

⚙️ Настройки

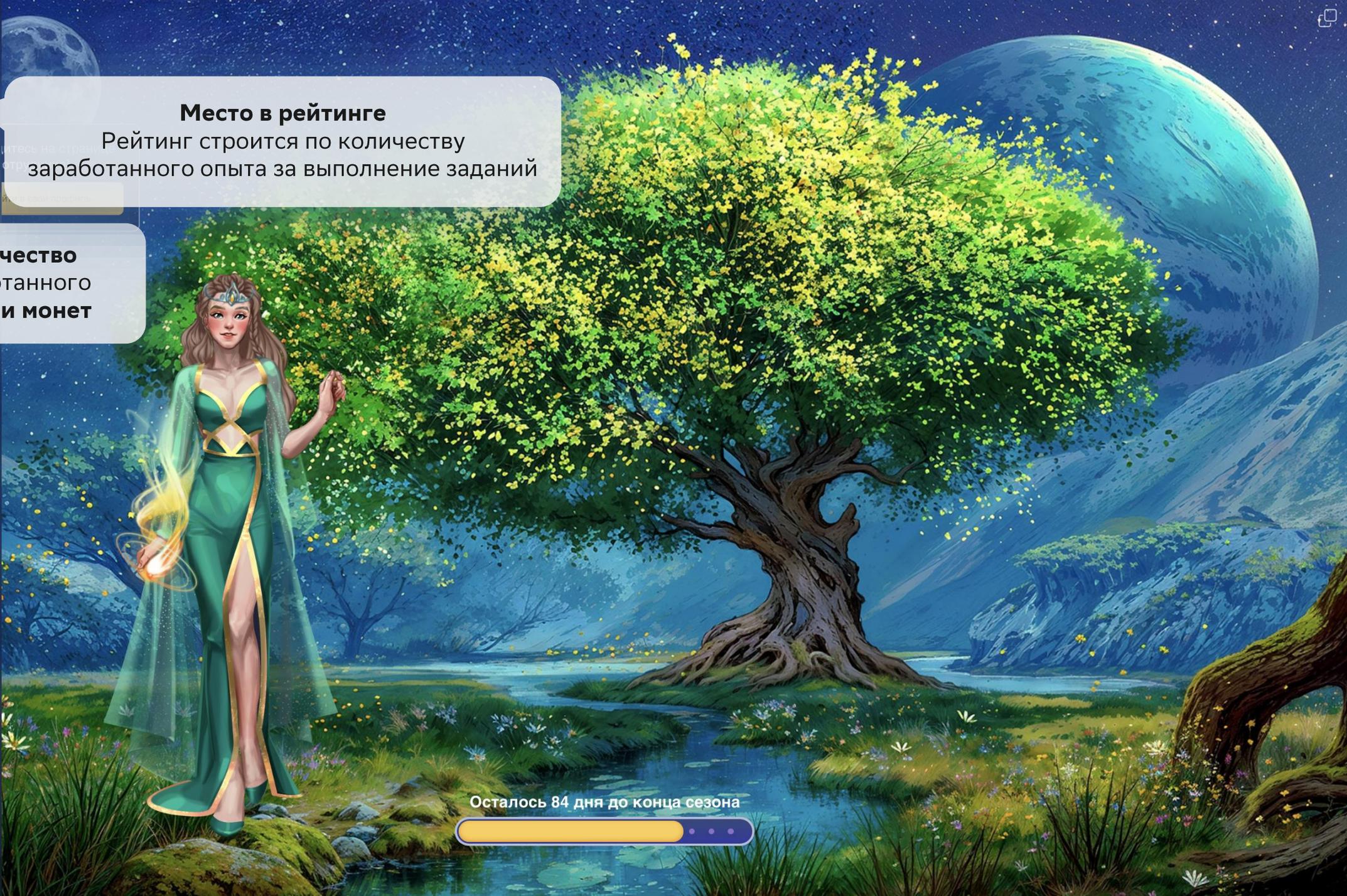
📅 Результаты недели

❓ Помощь

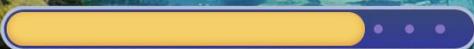
✉️ Обратная связь

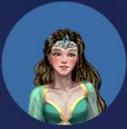
👤 Кабинет коммуникатора

➔ Выход



Осталось 84 дня до конца сезона





Плохих  
Александра

🏆 2/193  
💎 461 🪙 2036

## История начислений и списаний

История начислений и списаний монет и опыта

Переход в историю начисления и списания опыта и монет

| Дата       | Изменения | Всего монет | Опыт | Всего опыта | Тип                                                                      | Период           |
|------------|-----------|-------------|------|-------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 08.10.2024 | +2        | 2036        | +2   | 461         | Зачисление за выполнение задания<br>Правильный ответ на вопрос викторины | 08.10-08.10.2024 |
| 07.10.2024 | +50       | 2034        | +10  | 459         | Зачисление от руководителя за выполнение задания<br>Наставник            | 07.10-07.10.2024 |
| 07.10.2024 | +2        | 1984        | +2   | 449         | Зачисление за выполнение задания<br>Правильный ответ на вопрос викторины | 07.10-07.10.2024 |
| 06.10.2024 | +2        | 1982        | +2   | 447         | Зачисление за выполнение задания<br>Правильный ответ на вопрос викторины | 06.10-06.10.2024 |
| 04.10.2024 | +2        | 1980        | +2   | 445         | Зачисление за выполнение задания<br>Правильный ответ на вопрос викторины | 04.10-04.10.2024 |
| 02.10.2024 | +2        | 1978        | +2   | 443         | Зачисление за выполнение задания<br>Правильный ответ на вопрос викторины | 02.10-02.10.2024 |
| 01.10.2024 | +2        | 1976        | +2   | 441         | Зачисление за выполнение задания<br>Правильный ответ на вопрос викторины | 01.10-01.10.2024 |

**Опыт и монеты начисляются:**

- по пятницам за задания прошлой недели
- до 20 числа за прошедший месяц
- За прохождение викторин в онлайн





Плохих  
Александра

2/193

461

2036

Табельный номер:  
Функциональная роль: ДБО Mass (БП)

Посетите на странице  
отрудника!

[Перейти в свой профиль](#)

Главная страница

Журнал заданий

Викторины

Магазин ЦКР

Батлы

Настройки для обмена накопленных  
монет

Результаты недели

Помощь

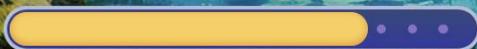
Обратная связь

Кабинет коммуникатора

Выход

Переход в «Магазин»  
для обмена накопленных  
монет

Осталось 84 дня до конца сезона



# Брендированная про

Кастомизация и аксессуары для героя

Брендированная продукция

Книги

Сертификаты

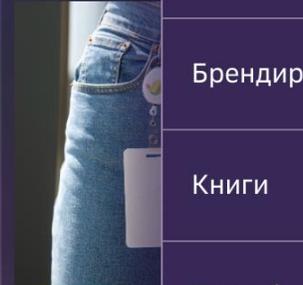


**1000 монет**

Футболка

О товаре

[В корзину](#)

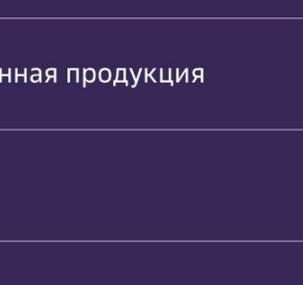


**200 монет**

Ретрактор для пропу...

О товаре

[В корзину](#)



**200 монет**

Лента для пропуска

... О товаре

[В корзину](#)



**300 монет**

Попсокет

О товаре

[В корзину](#)



**700 монет**

Ежедневник с лого

Ц...

О товаре

[В корзину](#)



**200 монет**

Чехол для пропуска

...

О товаре

[В корзину](#)



**3000 монет**

Худи

О товаре

[В корзину](#)



**3000 монет**

Худи флис

О товаре

[В корзину](#)



**200 монет**

Чехол для пропуска

...

О товаре

[В корзину](#)



- Home icon
- Menu icon
- Search icon
- Shopping cart icon
- Tools icon
- Settings icon
- Calendar icon
- Help icon
- Profile icon
- Next icon



# Кастомизация и аксессуары



50 монет

Платье летнее

Примерить

Куплено



50 монет

Платье ночное

Примерить

Куплено



100 монет

Платье свадебное

Примерить

Куплено



50 монет

Платье сказочное

Примерить

Куплено



10 монет

Очки

Примерить

В корзину



10 монет

Очки классика

Примерить

В корзину



10 монет

Очки тишейды

Примерить

В корзину



15 монет

Викинг

Примерить

Куплено



50 монет

Длинные волосы с челкой

Примерить

Куплено



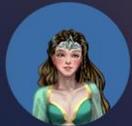
15 монет

Дреды

Примерить

В корзину





◀ Выбор героя ▶

В этом разделе вы можете настроить внешность своего героя. Для того, чтобы надеть аксессуар на героя, нажмите на него. Для сохранения нажмите кнопку “подтвердить”

Категория

Все аксессуары



Фон

Осень



Базовая одежда



Викинг



Викинг



Диадема



Классик



Магический  
огонь



Платье ночное



Шар

Подтвердить

Хотите больше аксессуаров?  
Для выбора и покупки нажмите кнопку



В магазин

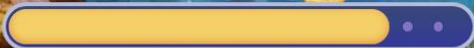


Вы находитесь на  
странице  
другого сотрудника!

[Перейти в свой профиль](#)



Осталось 64 дня до конца сезона





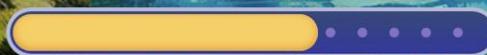
Вы находитесь на  
странице  
другого сотрудника!

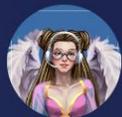
[Перейти в свой профиль](#)

Герой реального  
сотрудника



Осталось 132 дня до конца сезона





Вы находитесь на  
странице  
другого сотрудника!

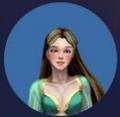
[Перейти в свой профиль](#)

Герой реального  
сотрудника



Осталось 132 дня до конца сезона



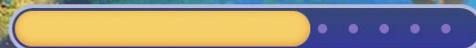


Вы находитесь на  
странице  
другого сотрудника!

[Перейти в свой профиль](#)

Герой реального сотрудника  
+ пример кастомизации фона

Осталось 132 дня до конца сезона





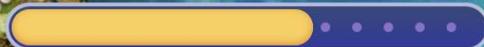
Вы находитесь на  
странице  
другого сотрудника!

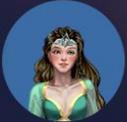
Перейти в свой профиль

Герой реального сотрудника  
+ пример кастомизации фона



Осталось 132 дня до конца сезона



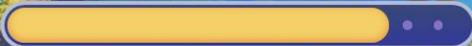


Вы находитесь на  
странице  
другого сотрудника!

[Перейти в свой профиль](#)



Осталось 64 дня до конца сезона





Плохих  
Александра

2/193

461

2036

Табельный номер:  
Функциональная роль: ДБО Mass (БП)

Посетите на странице  
отрудника!

Перейти в свой профиль

Главная страница

Журнал заданий

Викторины

Магазин ЦКР

Батлы

Настройки

Резюме

Помощь

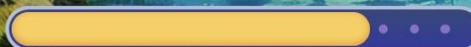
Обратная связь

Кабинет коммуникатора

Выход

Переход в «Батлы» -  
командные рейтинги

Осталось 84 дня до конца сезона





| Команда                 | РЦ                                   | Отдел                                 | Сектор                                 | Состав команды              | Место в рейтинге | За период 01.10 - 28.10 |                | Производительность |          |       |
|-------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------|------------------|-------------------------|----------------|--------------------|----------|-------|
|                         |                                      |                                       |                                        |                             |                  | Командный опыт          | Роль в периоде | Факт               | Опыт, XP | Коэф. |
| Фанаты Серкана Болата2  | Региональный центр "Тольятти"        | Отдел оперативной поддержки №1        | Сектор №6                              | Дмитрий Юрьевич             | 1/12             | 22.03                   | -              | 308.44             | 22.03    |       |
| Фанаты Серкана Болата5  | Региональный центр "Ставрополь"      | Отдел оперативной поддержки №1        | Сектор №3                              | Ярослав Николаевич          | 2/12             | 15.96                   | -              | 255.28             | 15.96    |       |
| Братство кольца4        | Региональный центр "Тула"            | Отдел тех.поддержки систем ДБО №1     | Сектор тех.поддержки систем ДБО №3     | Александра Анатольевна      | 3/12             | 8.35                    | -              | 192.16             | 8.35     |       |
| Братство кольца3        | Региональный центр "Тула"            | Отдел тех.поддержки систем ДБО №1     | Сектор тех.поддержки систем ДБО №2     | Юлия Сергеевна              | 4/12             | 8.02                    | -              | 168.36             | 8.02     |       |
| Фанаты Серкана Болата3  | Региональный центр "Тольятти"        | Отдел оперативной поддержки №1        | Сектор №4                              | Евгения Владиславовна       | 5/12             | 7.42                    | -              | 126.14             | 7.42     |       |
| Братство кольца6        | Региональный центр "Нижний Новгород" | Отдел техн-й поддержки систем ДБО №1  | Сектор техн-й поддержки систем ДБО №3  | Роман Александрович         | 6/12             | 4.98                    | -              | 99.6               | 4.98     |       |
| Фанаты Серкана Болата4  | Региональный центр "Тольятти"        | Отдел оперативной поддержки №1        | Сектор №2                              | Юлия Валерьевна             | 7/12             | 4.89                    | -              | 78.26              | 4.89     |       |
| Братство кольца5        | Региональный центр "Нижний Новгород" | Отдел техн-й поддержки систем ДБО №1  | Сектор техн-й поддержки систем ДБО №1  | Ярослав Валерьевич          | 8/12             | 4.85                    | -              | 92.15              | 4.85     |       |
| Братство кольца9        | Региональный центр "Тольятти"        | Отдел технич. поддержки систем ДБО №1 | Сектор технич. поддержки систем ДБО №7 | Нина Сергеевна              | 9/12             | 4.2                     | -              | 79.83              | 4.2      |       |
| Братство кольца8        | Региональный центр "Тольятти"        | Отдел технич. поддержки систем ДБО №1 | Сектор технич. поддержки систем ДБО №6 | Евгений Викторович          | 10/12            | 1.26                    | -              | 17.62              | 1.26     |       |
| Братство кольца7        | Региональный центр "Тольятти"        | Отдел технич. поддержки систем ДБО №1 | Сектор технич. поддержки систем ДБО №1 | Попова Кристина Анатольевна | 11/12            | 0.19                    | -              | 3.43               | 0.19     |       |
| Фанаты Серкана Болата18 | Региональный центр "Нижний Новгород" |                                       | Сектор операционной поддержки № 6      | Любовь Викторовна           | 12/12            | 0                       | -              | 0                  | -        |       |



Команда ▾

РЦ ▾

Отдел ▾

Сектор ▾

Состав команды

Место в рейтинге

За период  
Командный опыт

01.10 - 28.10  
Роль в периоде



Производительность

Факт Опыт, XP Коэф.

| Команда                | РЦ                            | Отдел                          | Сектор    | Состав команды                | Место в рейтинге | За период<br>Командный опыт | 01.10 - 28.10<br>Роль в периоде | Производительность<br>Факт Опыт, XP Коэф. |
|------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------|-------------------------------|------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|
| Фанаты Серкана Болата2 | Региональный центр "Тольятти" | Отдел оперативной поддержки №1 | Сектор №6 | Юрьевич Дмитрий               | 1/12             | 22.03                       |                                 | - 308.44 22.03                            |
| Фанаты Серкана Болата2 | Региональный центр "Тольятти" | Отдел оперативной поддержки №1 | Сектор №6 | Мидхатовна Юлия               |                  |                             | УСО Голос (ВП)                  | 106.38% 6.38 -                            |
| Фанаты Серкана Болата2 | Региональный центр "Тольятти" | Отдел оперативной поддержки №1 | Сектор №6 | Андреєвна Кристина            |                  |                             | УСО Голос (ВП)                  | 135.98% 35.98 -                           |
| Фанаты Серкана Болата2 | Региональный центр "Тольятти" | Отдел оперативной поддержки №1 | Сектор №6 | Александровна Анна            |                  |                             | УСО Голос (ВП)                  | 104.09% 4.09 -                            |
| Фанаты Серкана Болата2 | Региональный центр "Тольятти" | Отдел оперативной поддержки №1 | Сектор №6 | Юрьевна Марина                |                  |                             | УСО Эксперт Оффлайн БП          | - 0 -                                     |
| Фанаты Серкана Болата2 | Региональный центр "Тольятти" | Отдел оперативной поддержки №1 | Сектор №6 | Валериевна Кристина           |                  |                             | УСО сервис + продажи            | 84.78% 0 -                                |
| Фанаты Серкана Болата2 | Региональный центр "Тольятти" | Отдел оперативной поддержки №1 | Сектор №6 | Игоревич Давыдов Владислав    |                  |                             | УСО Голос (ВП)                  | 145.44% 45.44 -                           |
| Фанаты Серкана Болата2 | Региональный центр "Тольятти" | Отдел оперативной поддержки №1 | Сектор №6 | Владимирович Валерий          |                  |                             | УСО сервис + продажи            | 165.8% 65.8 -                             |
| Фанаты Серкана Болата2 | Региональный центр "Тольятти" | Отдел оперативной поддержки №1 | Сектор №6 | Александровна Звада Екатерина |                  |                             | УСО Стажер                      | - 0 -                                     |
| Фанаты Серкана Болата2 | Региональный центр "Тольятти" | Отдел оперативной поддержки №1 | Сектор №6 | Рамильевна Динара             |                  |                             | УСО сервис + продажи            | 119.98% 19.98 -                           |
| Фанаты Серкана Болата2 | Региональный центр "Тольятти" | Отдел оперативной поддержки №1 | Сектор №6 | Сергеевна Мария               |                  |                             | УСО Голос (ВП)                  | 159.47% 59.47 -                           |
| Фанаты Серкана Болата2 | Региональный центр "Тольятти" | Отдел оперативной поддержки №1 | Сектор №6 | Андреєвна Мария               |                  |                             | УСО Стажер                      | - 0 -                                     |
| Фанаты Серкана Болата2 | Региональный центр "Тольятти" | Отдел оперативной поддержки №1 | Сектор №6 | Расилжановна Камила           |                  |                             | УСО Голос (ВП)                  | 100.89% 0.89 -                            |
| Фанаты Серкана Болата2 | Региональный центр "Тольятти" | Отдел оперативной поддержки №1 | Сектор №6 | Руслановна Анна               |                  |                             | УСО сервис + продажи            | 93.44% 0 -                                |
| Фанаты Серкана Болата2 | Региональный центр "Тольятти" | Отдел оперативной поддержки №1 | Сектор №6 | Васильевна Алена              |                  |                             | УСО сервис + продажи            | 121.5% 21.5 -                             |

## Привет! Рады тебя видеть 😍

Ты находишься в уникальном пространстве, разработанном специально для сотрудников Центра корпоративных решений. Здесь, выполняя различные задания, ты можешь получать призы или монеты для обмена корпоративный мерч и сертификаты. Например, за победу в задании «Профессионал ЦКР» ты получишь возможность поехать на профессиональное обучение в Москву и экскурсию в самый крутой офис Agile Home

Ниже перечислены часто задаваемые вопросы и ответы на них.

Какие бывают задания?



Как часто можно выполнять задания?



Как отслеживать прогресс?



На чем основаны задания?



Как понять, что ты выполнил задание?



Сроки подведения итогов и начисления опыта и монет по заданиям



Почему у меня нет заданий в категории «Эффективность», «Клиентский опыт»?



Как рассчитывается количество лидеров в заданиях?



Почему 0 место по заданию или ноль в рейтинге?





Вы находитесь на  
странице  
другого сотрудника!

Перейти в свой профиль



Свои вопросы ты можешь  
направлять на почту:

[ckr\\_konkurs@sberbank.ru](mailto:ckr_konkurs@sberbank.ru)

При составлении обращения, просьба указывать в каком  
домене работаете sigma/omega и прикладывать скрин  
ошибки.

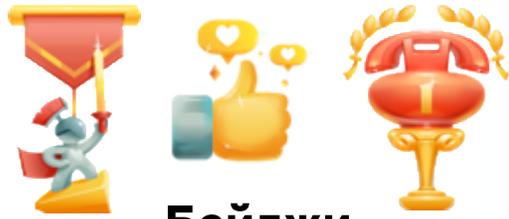
Спасибо!  
Нам важна твоя обратная связь!

Осталось 64 дня до конца сезона



## Рейтинги

отображают успехи участников  
Нужны для азарта, отслеживания прогресса



## Бейджи

награды за достижения  
Признание заслуг, наглядная демонстрация достижений



## Виртуальная валюта

за достижения



## Магазин

можно обменять монеты на подарки  
! Могу выбрать поощрение



## Аватар

Могу выбрать героя-аватара, настроить его внешность



## Анимации

Вовлечение в игру - всплывающие сообщения, вовлекающие в игру



## Викторины

инструмент обучения и вовлечения в игру



## Баттлы

Соревнования между сотрудниками и командами по КПЭ

# Результаты



## Пользователи

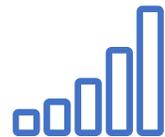
**2500 MAU**

**40%** кастомизировали героя

**40%** обменивают монеты в течение года

**1000** мерч и сертификаты 70/30

**1500** аксессуаров для героя - экономим 10% бюджета



## Опер эффективность

**+2%**

тренд по производительности  
активных пользователей  
и вне гейм



## Персонал

**94%**

уровень лояльности  
по итогам внутреннего  
опроса

# Гипотезы и инсайты. Советы тем, кто в начале пути

**Должна быть главная цель = миссия для сверхрезультативных и дополнительные задания доступные всем**

**Нужна ли поддержка руководителя?**

Работает и без мотивации руководителя  
А с ним лучше !

**Нужна ли кастомизация?**

Сотрудники готовы тратить монеты не только на подарки

**«Взрослые не играют..»**

Играют все

**«Каждый день заходить не будут»,**

**«Выделите мне время, перерыв»**

Время найдется, если есть интерес

**Добровольный характер игры**

Участники сами решают, будут ли играть.  
Наша задача - рассказываем о возможностях

**Обменивайтесь опытом**

Регулярно

**Двигайтесь небольшими шагами, от простого к сложному**

Не все сразу, начните с простых заданий и механик

**Исследуйте, тестируйте на пилотных группах**

UX, задания, подарки, цены и прочее  
Проводим опросы, глубинные интервью – слушаем голос сотрудников

**Анализируйте эффективность**

- Обязательно проверяем гипотезы
- Убеждаемся, что в ТОПе лучшие
- Сверяемся с бизнесом по заданиям

# Контакты



## Вероника Юрьева

Руководитель проектов,  
Дивизион «Центр корпоративных решений», Сбер

### Опыт

- Более 10 лет в индустрии call-центров
- Путь от оператора до методолога

### Направления работы

- Обучение
- Нематериальная мотивация, геймификация
- Психологическая поддержка сотрудников

### Контакты

Моб. 8-926-051-21-60  
@VERONIKAIUREVA

