ГЕЙМИФИКАЦИЯ ЦКР

совместный проект
Дивизиона ЦКР и Лаборатории геймификации Сбера

Тема: Геймификация как инструмент повышения вовлеченности и эффективности сотрудников службы поддержки клиентов

Вероника Юрьева

Руководитель проектов,

Дивизион «Центр корпоративных решений», Сбер

Опыт

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

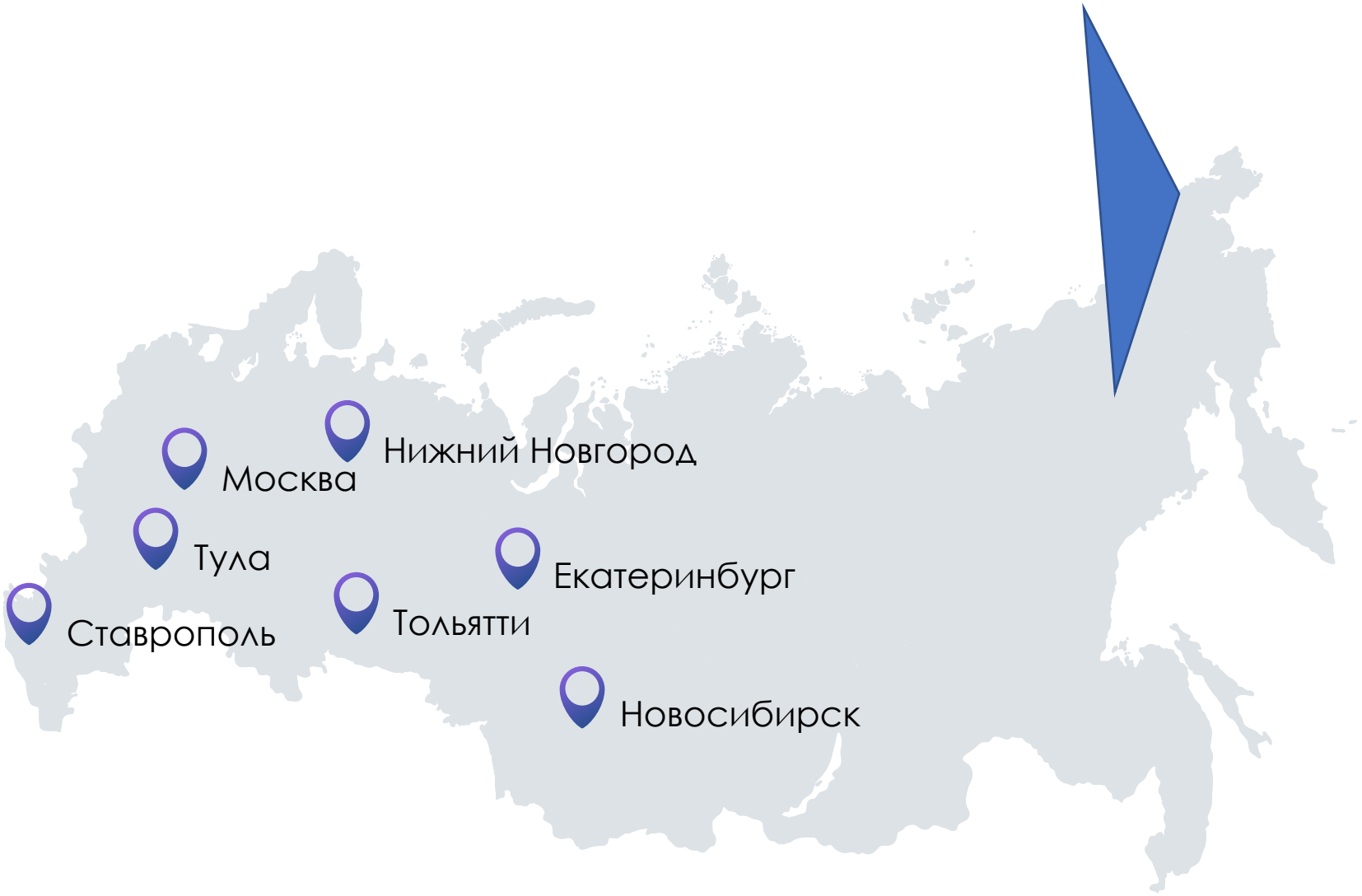
Направления работы

- Обучение
- Нематериальная мотивация
- Психологическая поддержка сотрудников

О чем сегодня будем говорить?

- Зачем нужна геймификация и почему она работает?
- Важные принципы.
- Виды механик.
- Наш опыт. Алгоритм разработки концепта. 10 шагов.
  Цели. Интерфейс. Механики. Коммуникации. Результаты.
- Гипотезы. Инсайты. Советы.

Центр корпоративных решений



7 площадок

9 функциональных направлений

3 млн. клиентов

5 тыс. сотрудников

Почему геймификация - это круто и для чего вообще она нужна?

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

Игры повсюду: спорт, обучение, бизнес

Для чего нужна геймификация?

- Повышает эффективность рутинных задач за счет повышения интереса к их исполнению
- Повышает вовлеченность
- Создает позитивную атмосферу в коллективе

Почему это работает?

- Соревнования, конкуренция
- Все или почти все любят похвалу и награды
- Игра, какой бы она ни была, – это источник позитивных эмоций.

Получаю награды = удовольствие, хочу вернуться снова

Принципы

МЕХАНИКА

Задания, награды, виртуальная валюта

Разный уровень сложности заданий

СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Возможность общаться с игроками, задать вопрос

ДИНАМИКА

Вовлечь и удержать внимание игрока

Развитие, подогрев интереса - разные механики

ПРОЗРАЧНОСТЬ ФОРМИРУЕТ ДОВЕРИЕ

Регулярное обновление прогресса

Уведомления об успехах

Коммуникации – письма, ТГ, плазмы

Дайджесты успеха

ЭСТЕТИКА

Красиво, красочно

Анимации, хорошо прорисованные детали

Аудитория
Разные интересы = разные механики

ИГРОК

Сам процесс игры
Выполняю задания,
получаю баллы

КОММУНИКАТОР

Общение, соц. статус
Вижу рейтинги,
могу поставить лайк,
поделиться баллами

ТВОРЕЦ

Кастомизация,
сюрпризы, загадки
Реализация творческого
потенциала

АЧИВЕР

Видимый прогресс
Рейтинги, награды
уровни, бейджи

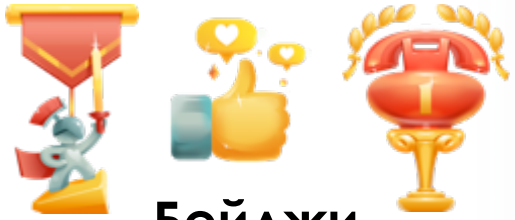
ФИЛАНТРОП

Чувство приобщенности
Получение баллов
за активности, участие в
доработке механик

Механики геймификации

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 баллы 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

Бои между сотрудниками и командами по КПЭ

Красочные и позитивные бейджи

Более **60 штук**
Примеры:

10 шагов. Алгоритм подготовки концепта

1. Изучили опыт
Внутри компании; в индустрии; консалтинг
Поиграли сами

2. Провели исследование аудитории
Во что играют наши сотрудники?
Чем увлекаются? Какие фильмы/сериалы смотрят?

3. Целевая аудитория
Приоритет массовка
Кто приносит прибыль, кто влияет на сервис?

4. Главный приз
Зависит от бюджета
Материальный приз – не главное

5. Количество номинаций
Для каждой функция своя номинация
Не смешиваем всех в один рейтинг, теряется мотивация

6. Главная осязаемая цель
Побеждайте монстров с друзьями или станьте Профессионалом ЦКР?

7. Простые правила
Задания – какое поведение сотрудника хотим поощрять/получить?
Вовлекаем Бизнес в составление карты заданий
Определяем вес каждой категории заданий

8. Платформа.
Возможности для реализации механик
Легко считать факты, интеграция?
Постоянно показывать прогресс

9. Критерии успешности
Исходя из этого план по запуску механик и коммуникаций

10. План коммуникаций
Охватываем все каналы
Составляем план коммуникаций сразу

Профессионалы ЦКР
О конкурсе

УЧАСТНИКИ

7 региональных центров,
9 функциональных направлений

3000 сотрудников со стажем от 3-х месяцев

ГЛАВНАЯ ЦЕЛЬ
стать Профессионалом ЦКР

3 ЭТАПА

- Отборочный – игра, геймификация
- Полуфинал
- Финал

ПРИЗОВОЙ ФОНД

Главный приз - обучение в КУ
Все сотрудники - получают баллы в геймификации

ОТБОРОЧНЫЙ ЭТАП. ЦЕЛЬ ИГРЫ:

Набрать набольшее кол-во баллов, выполняя задания и войти в ТОП10% рейтинга для выхода в Полуфинал

3 БЛОКА ЗАДАНИЙ:

Блок «Бизнес»

выполнение КПЭ и задач вне КПЭ

Блок «Клиентский опыт»

благодарности, оценки по FCR, RTFB , решение нестандартных вопросов

Блок «Активности»

достижения в спорте, творчестве, реализация соц. проектов, внедрение инициатив

! Для каждой роли свой рейтинг

Цели и критерии успешности геймификации

Персонал

1300

количество уникальных пользователей в месяц (MAU)

Опер эффективность

от 2% до 3%

тренд по производительности играющих сотрудников в сравнении сотрудниками вне игры

Бизнес

3%

баллов тратится внутри игры
(изменение внешности героя, мира)

Современные тенденции при работе с персоналом - рабочие рутинные задачи в интересном увлекательном формате

Повышение уровня вовлеченности сотрудников

Повышение производительности сервисов ЦКР

Снижение затрат на программу нематериальной мотивации

Геймификация встроена в личный кабинета сотрудника с показателями

Dashboard ЦКР > Рабочий стол сотрудников ЦКР

В избранное

Переход в игру

Кострикова Василиса Анатольевна

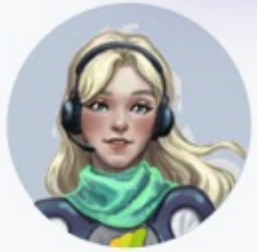
Ведущий специалист

123456

Премируется

Роль

Региональный центр
Отдел
Сектор



Kostrikova_007

Рейтинг
78 / 200

Перейти в игру

Поиск по сотрудникам

Найти

3 квартал

01.11.2021 - 21.11.2021

Индивидуальные цели 70%

К вп
90%
↑ 0,2% 14.09.2021

Внешняя оценка качества обслуживания

План	Факт	Вес	К оц
75,00	67,50	10%	0,95

К вп
70%
↑ 0,2% 14.09.2021

Внешняя оценка качества обслуживания

План	Факт	Вес	К оц
75,00	52,50	10%	0,95

К вп
100%
↑ 0,2% 14.09.2021

Внешняя оценка качества обслуживания

План	Факт	Вес	К оц
75,00	37,50	10%	0,95

Мои результаты

0,9	0,6	0,4
К рез. инд.	К рез. итог.	К рез. кол.

График расчета августа

Первый итоговый	08.09.2021
Второй итоговый	13.09.2021
Итоговый ВОК (от)	08.09.2021

Никнейм
При нажатии на героя появляется окно с 5 закладками

ПРОФИЛЬ | КАСТОМИЗАЦИЯ | НАГРАДЫ | ЖУРНАЛ ЗАДАНИЙ | КАРТА ИГРЫ

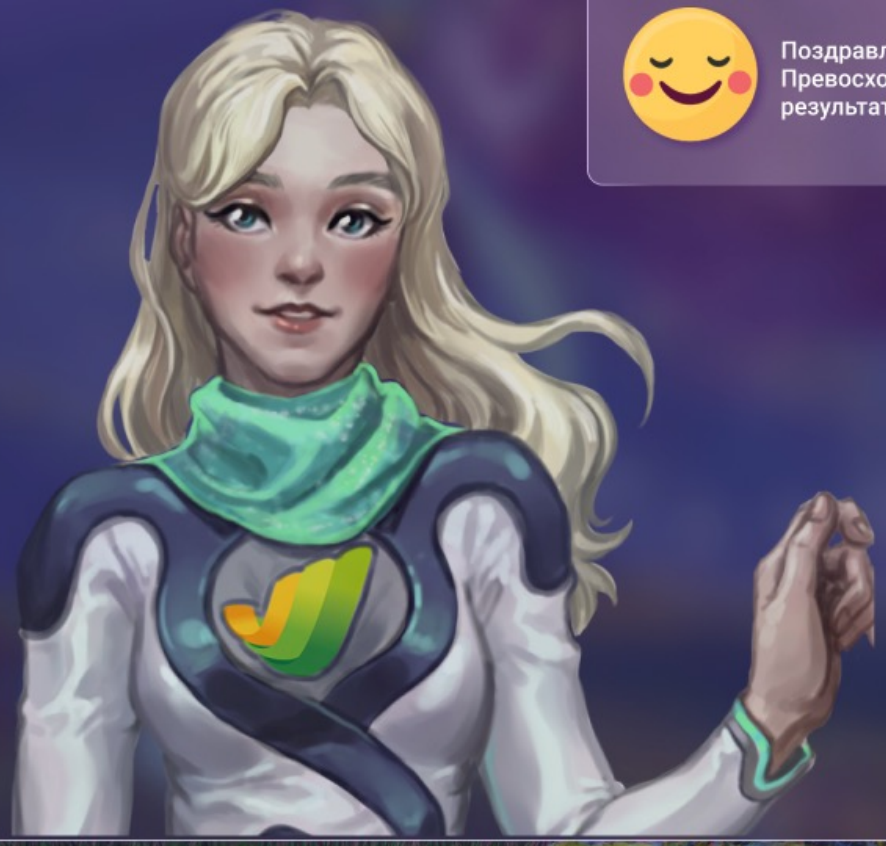
Никнейм

Баллов
890

Рейтинг
174 / 200

Клиентский опыт
5 / 5

Поздравляем! Превосходный результат!



		Апрель	Май	Июнь	Июль	Август
Навыки	Сила	■	■	■	■	
	Скорость	■	■	■	■	
	Знания	■	■	■		
	Выносливость	■	■	■	■	■
	Дисциплина	■	■			
Таланты	5-ка за CSI	■	■			
	Любимчик	■	■	■	■	
	Харизма	■	■	■		
	Эмпатия	■	■	■	■	■
	Позитив	■	■			
Артефакты	Викторины	■	■			
	Обучение	■	■	■	■	
	Опросы	■	■	■		
	Другое	■	■	■	■	■
	Другое	■	■			

ПРОФИЛЬ | КАСТОМИЗАЦИЯ | НАГРАДЫ | ЖУРНАЛ ЗАДАНИЙ | КАРТА ИГРЫ

Навыки

Репутация
Нет обоснованных жалоб, алертов
+ 20

Дисциплина
Нет дисциплинарных взысканий
+ 20

Ценн
Оценка и выше
+ 20

Качество
Выполни цель по внутренней оценке качества на 100%
+ 20

Высший пилотаж
Попади в ТОП20% по внутренней оценке качества. Набери по ВОК 100 и более баллов
+ 20

Самы
Выполн времен
+ 20

+ 20

Хранитель времени
Попади в ТОП20% по перевыполнению цели по соблюдению расписания. Мин 99%
+ 20

Трудоголик
Попади в топ-30% рейтинга по количеству принятых обращений по итогам месяца
+ 20

На вкладке «Журнал заданий» отображаются все задания и прогресс по ним на протяжении месяца.

Задания разделены на 3 блока:
Навыки, Таланты и Артефакты.

Задания обновляются на 1 число каждого месяца

Существуют обязательные и необязательные задания.
Обязательные - отмечены восклицательным знаком.

Далее »

Звёздочки
Отражают прогресс выполнения задания по неделям

Задание
Описание задания - что надо сделать, чтобы заработать баллы

Монеты
Количество баллов, присваеваемых за выполнение задания по итогам месяца

Таланты

Артефакты

Март

ПРОФИЛЬ | КАСТОМИЗАЦИЯ | НАГРАДЫ | ЖУРНАЛ ЗАДАНИЙ | КАРТА ИГРЫ

Навыки

Высший пилотаж
3 / 7
Выполни цель по качеству

Решала
6 / 7
Решай вопросы клиента с первого обращения

Хранитель времени
4 / 5
Соблюдай расписание

Смельчак
2 / 7
Переводи клиентов на IVR

Трудоголик
2 / 7
Прими больше всего звонков

Таланты

Артефакты

На вкладке «Награды» отображаются все достижения и заработанные бейджи.

Награды также разделены на 3 блока: Навыки, Таланты и Артефакты

Далее

Количество полученных наград из возможных

Далее

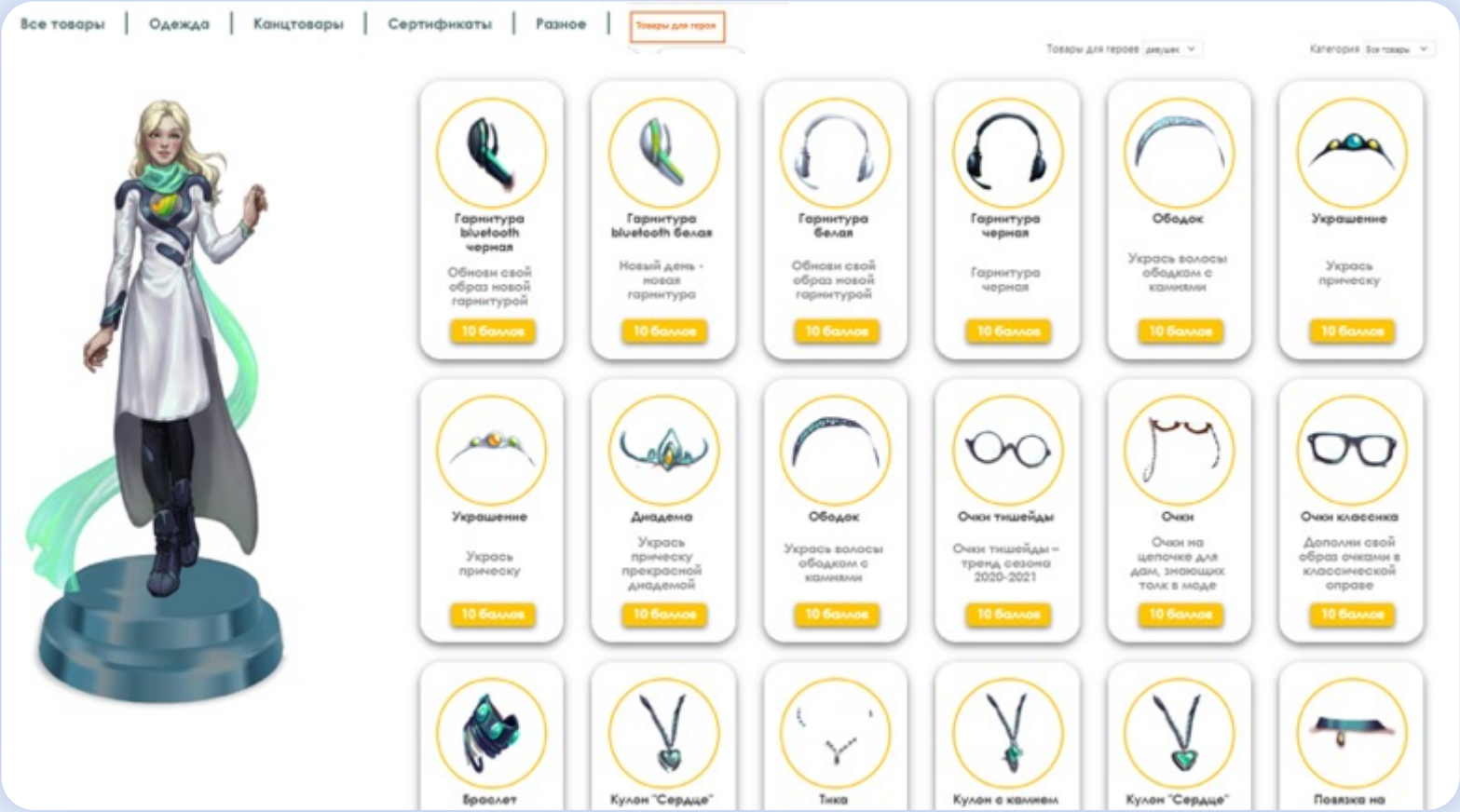
Количество наград в одной категории

Далее

ПРОФИЛЬ
КАСТОМИЗАЦИЯ
НАГРАДЫ
ЖУРНАЛ ЗАДАНИЙ
КАРТА ИГРЫ
Твой герой
Далее
ТОП
ОТБОРОЧНЫЙ
Попадание в ТОП рейтинга
отражается на карте
ДАЛЕЕ
СТАРТ
АПРЕЛЬ
МАЙ
ИЮНЬ
ИЮЛЬ
АВГУСТ
Замочек –
не пройденный этап
ДАЛЕЕ
TOP SECRET
ПОЛУФИНАЛ
ФИНИШ
ФИНАЛ
Большие объекты визуализируют
основные этапы

ПРОФИЛЬ
КАСТОМИЗАЦИЯ
НАГРАДЫ
ЖУРНАЛ ЗАДАНИЙ
КАРТА ИГРЫ
В этом разделе вы можете настроить внешность своего героя.
Для того, чтобы надеть аксессуар на героя, нажмите на него.
Для сохранения нажмите копку "подтвердить"
Категория аксессуаров
Все аксессуары
Выбор фона
Дюна
Название аксессуара
Подтвердить
Хотите больше аксессуаров?
Для выбора и покупки нажмиите кнопку >>>
В магазин
Выбор героя
Выбор героя
ДАЛЕЕ
Здесь можно выбрать тематику Мира
ДАЛЕЕ
Переход в Магазин
ДАЛЕЕ

Возможность настраивать внешность своего героя

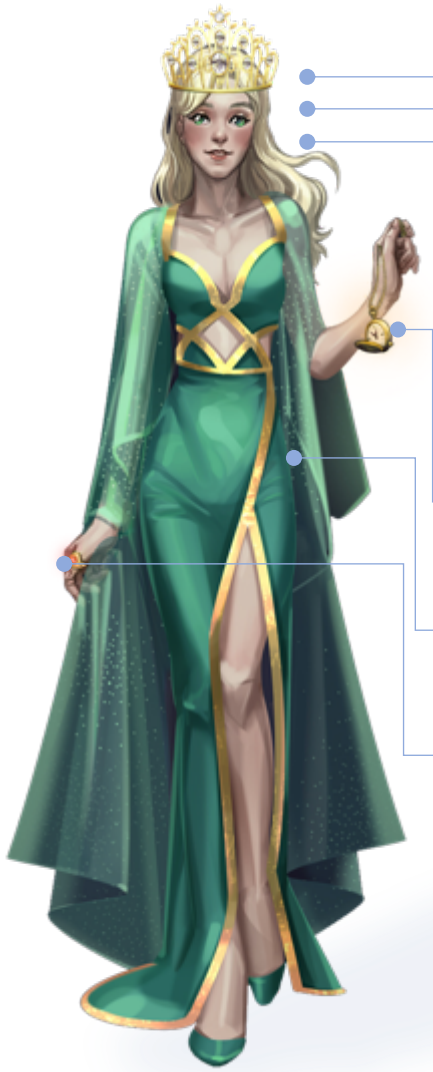


Всего реализовано более 100 элементов одежды и аксессуаров

Категории:

- Прически, цвет глаз
- Аксессуары и украшения
- Одежда и обувь
- Сказочные образы – пират, рыцарь, эльф, женщина-кошка и т.д.
- Животные фэнтези

Примеры образов



Прическа базовая - 0 баллов

Цвет глаз зеленый - 10 баллов

Корона - 30 баллов

Часы - 10 баллов

Платье – 60 баллов

Кольцо – 10 баллов

Образ - 120 баллов

Прическа - 15 баллов

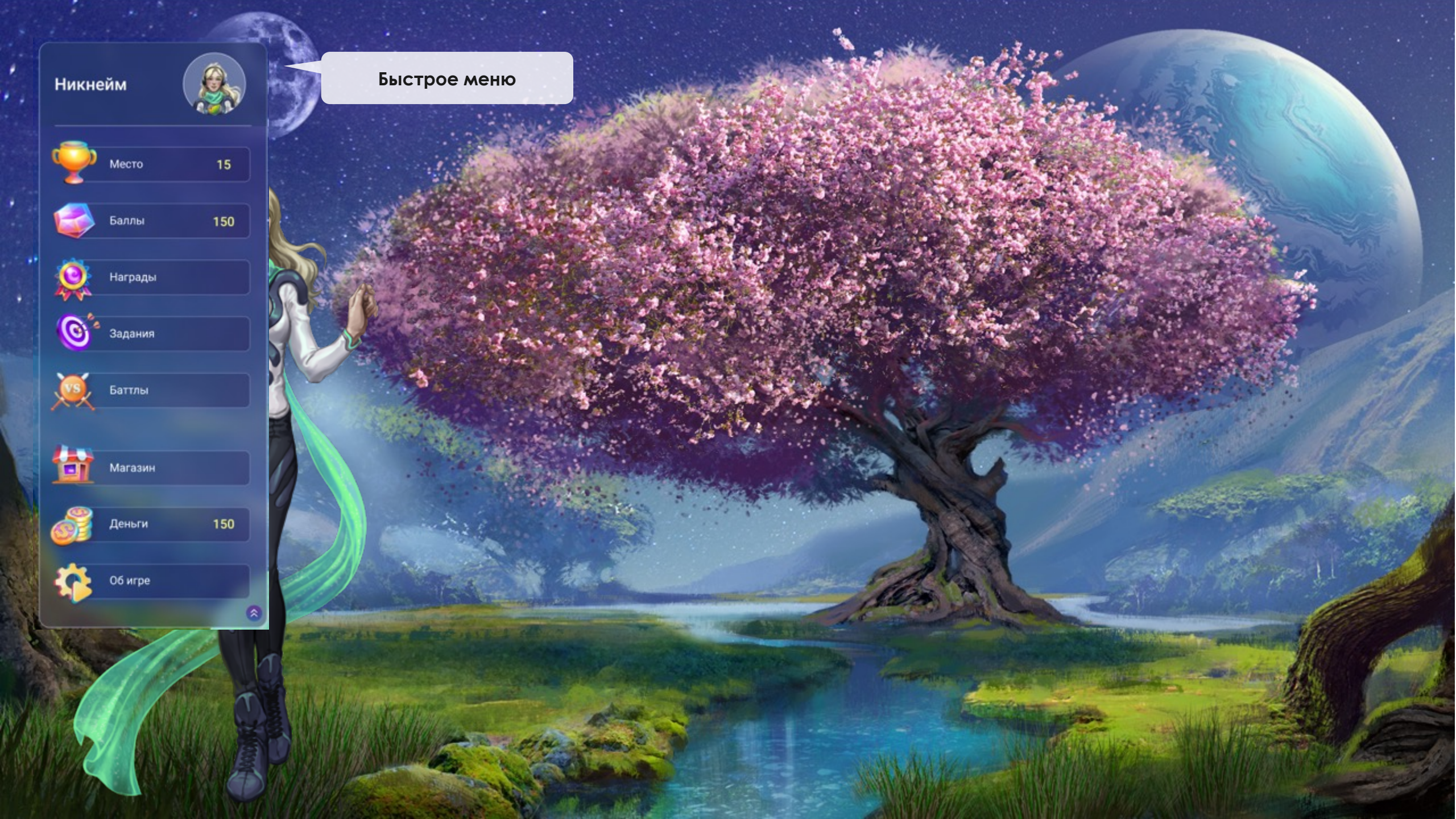
Доспехи рыцаря - 50 баллов

Щит - 30 баллов

Меч – 20 баллов

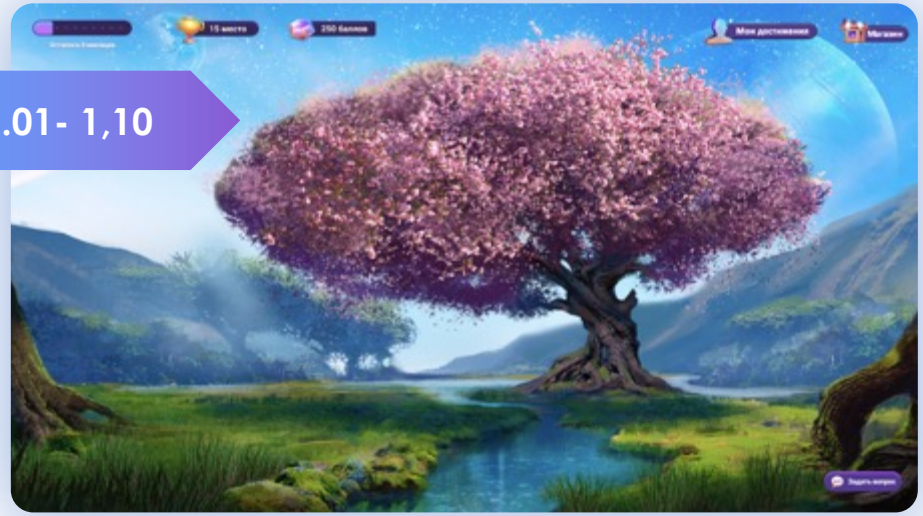
Образ - 115 баллов

Никнейм
Задать вопрос

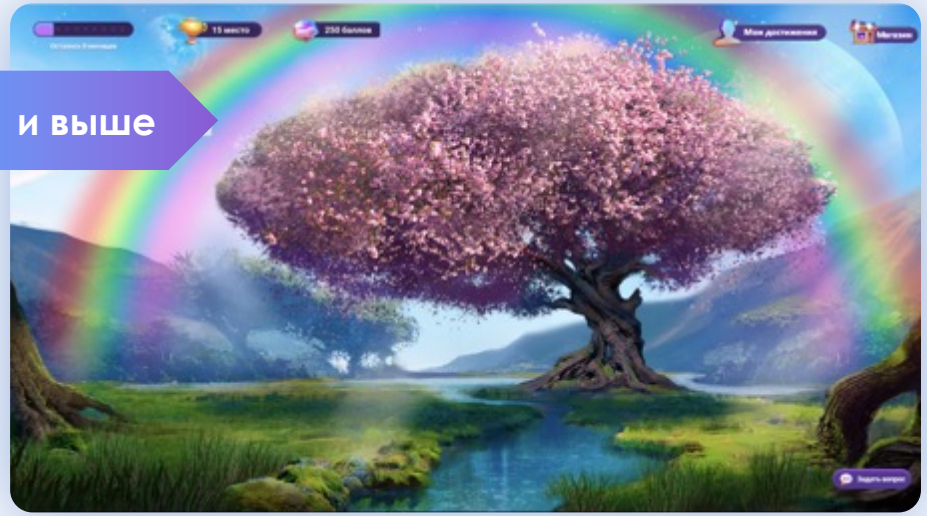

Никнейм
Быстрое меню
Место 15
Баллы 150
Награды
Задания
Баттлы
Магазин
Деньги 150
Об игре

Главная фишка Фона главной страницы – меняется в зависимости от коэффициента результативности

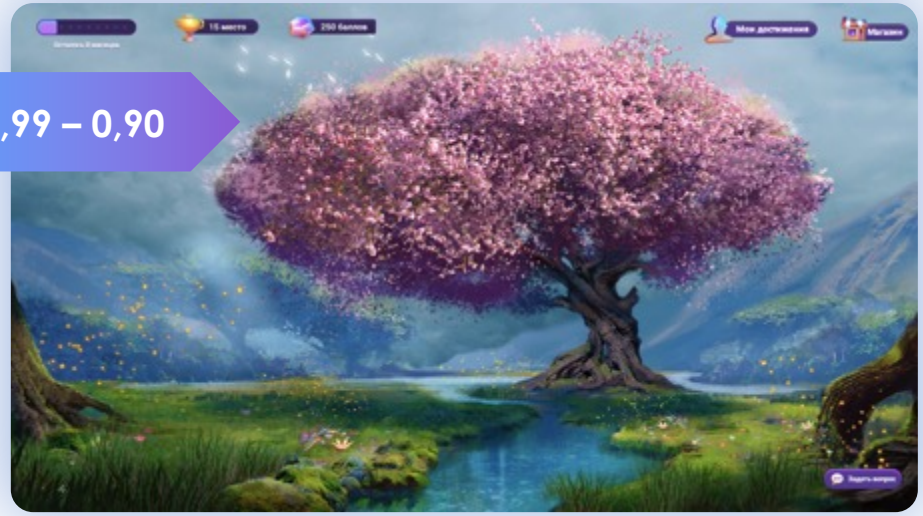
К рез =1.01- 1,10



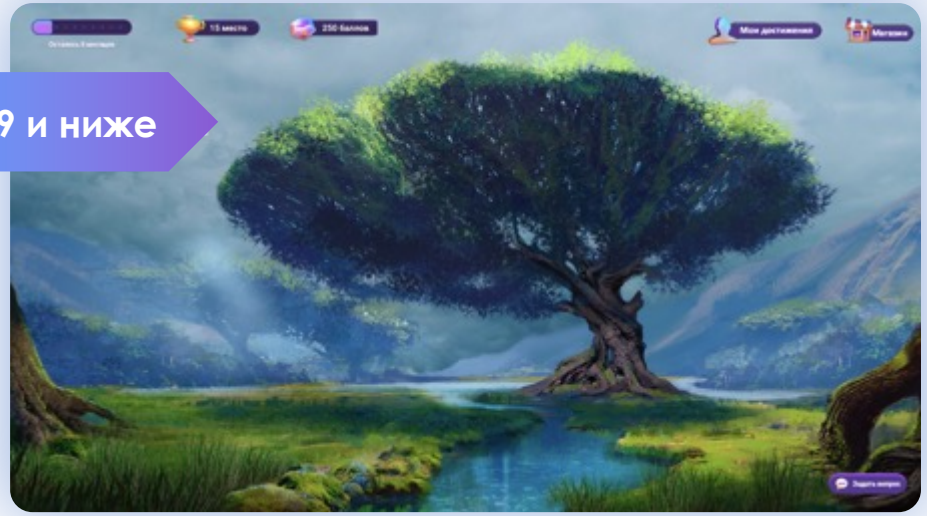
К рез =1.11 и выше



К рез = 0,99 – 0,90



К рез = 0,89 и ниже



Рисуем новые фоны
Новый фон в стиле Дюна:

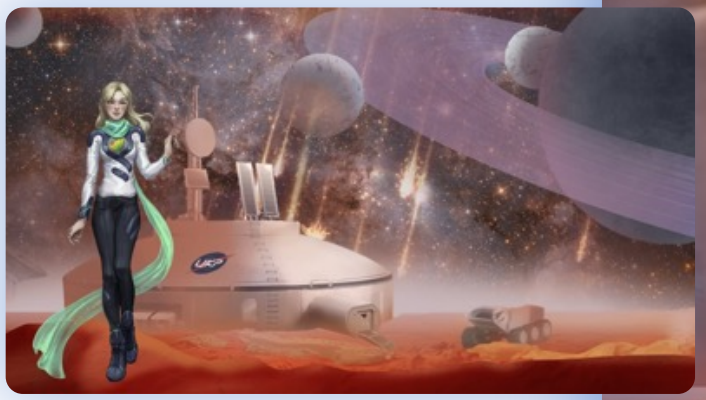
Новый фон в стиле Дюна

Новый фон в стиле Дюна

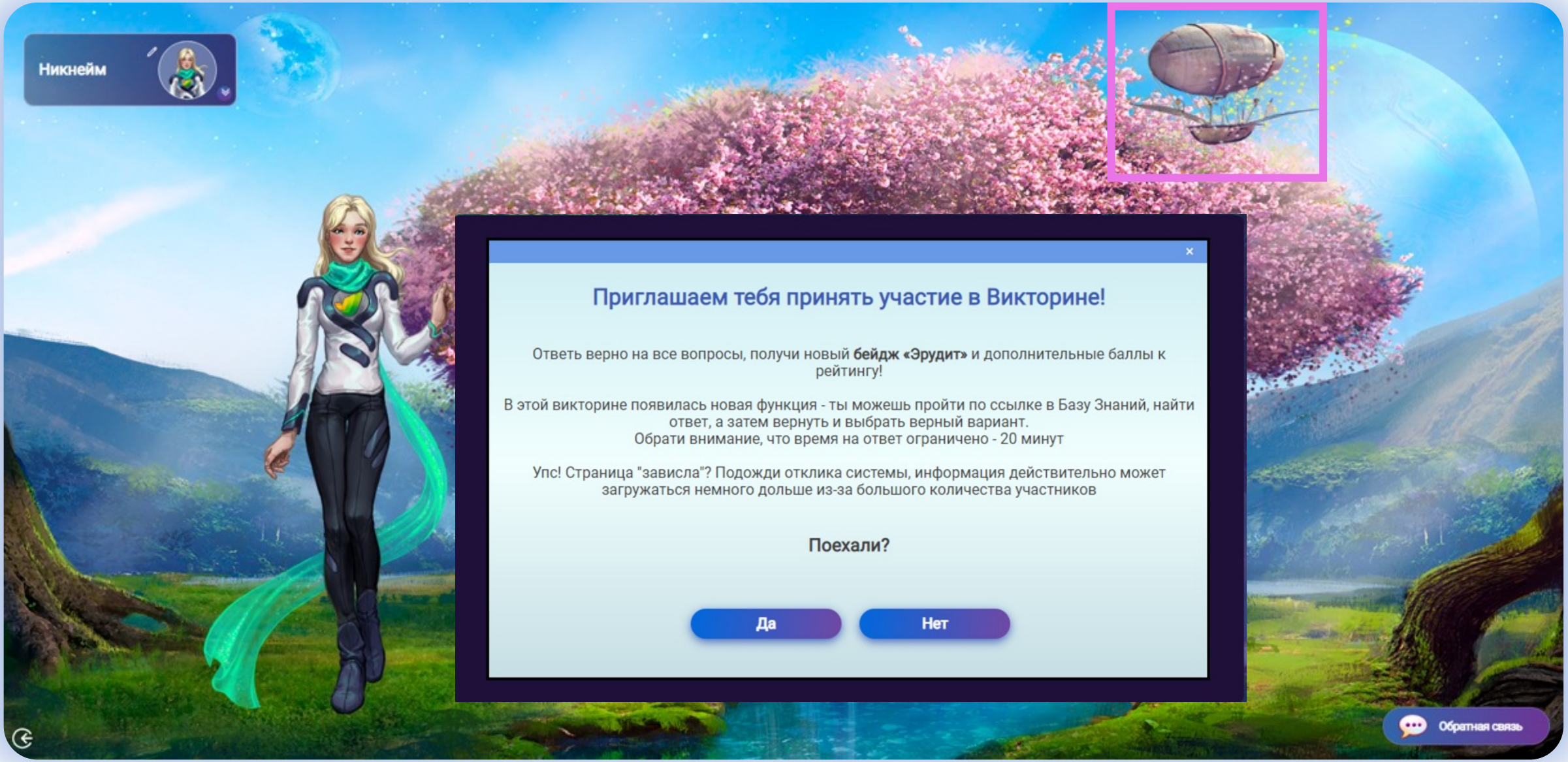
Рисуем новые фоны
Новый фон в стиле Марс

Новый фон в стиле Марс

Новый фон в стиле Марс

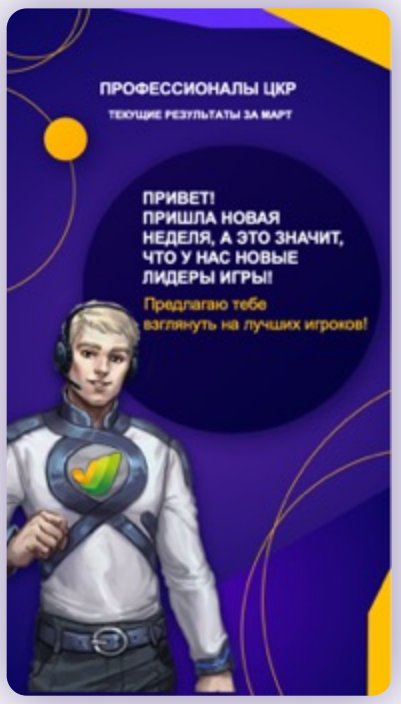


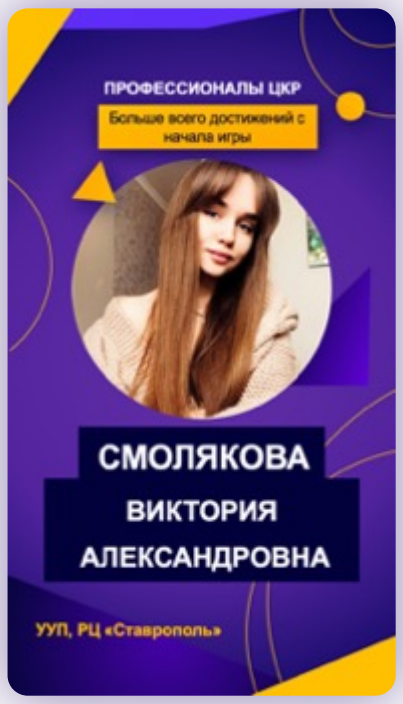
Викторина. Решает 2 задачи – вовлекаем и обучаем

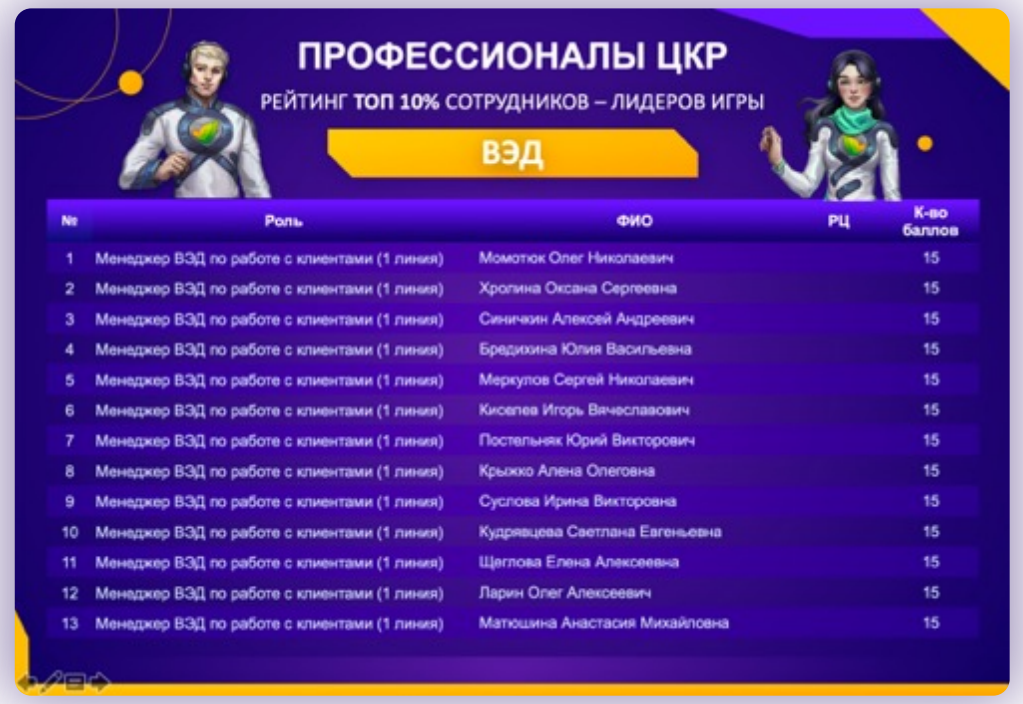


Системные коммуникации

- **База знаний** во внутреннем и внешнем домене
- **Почта, Плазмы в РЦ -** запуски, ежемесячные рейтинги, лидер-борды
- **Социальные сети -** запуски, фото ТОПов по приоритетным конкурсам
- **Инфо-доски -** плакаты
- **Адресные уведомления сотрудникам**, которые получили награды - бейджи







ПРОФЕССИОНАЛЫ ЦКР

РЕЙТИНГ **ТОП 10%** СОТРУДНИКОВ – ЛИДЕРОВ ИГРЫ

ВЭД

№	Роль	ФИО	РЦ	К-во баллов
1	Менеджер ВЭД по работе с клиентами (1 линия)	Момотюк Олег Николаевич		15
2	Менеджер ВЭД по работе с клиентами (1 линия)	Хропина Оксана Сергеевна		15
3	Менеджер ВЭД по работе с клиентами (1 линия)	Синичкин Алексей Андреевич		15
4	Менеджер ВЭД по работе с клиентами (1 линия)	Бредихина Юлия Васильевна		15
5	Менеджер ВЭД по работе с клиентами (1 линия)	Меркулов Сергей Николаевич		15
6	Менеджер ВЭД по работе с клиентами (1 линия)	Киселев Игорь Вячеславович		15
7	Менеджер ВЭД по работе с клиентами (1 линия)	Постельняк Юрий Викторович		15
8	Менеджер ВЭД по работе с клиентами (1 линия)	Крыжко Алена Олеговна		15
9	Менеджер ВЭД по работе с клиентами (1 линия)	Суслова Ирина Викторовна		15
10	Менеджер ВЭД по работе с клиентами (1 линия)	Кудрявцева Светлана Евгеньевна		15
11	Менеджер ВЭД по работе с клиентами (1 линия)	Щеглова Елена Алексеевна		15
12	Менеджер ВЭД по работе с клиентами (1 линия)	Ларин Олег Алексеевич		15
13	Менеджер ВЭД по работе с клиентами (1 линия)	Матюшина Анастасия Михайловна		15

Эффективность геймификации

СЕЗОН 2021

Результаты
Summary

Влияние на опер эффективность

+2% тренд по производительности играющих в сравнении с неиграющими

Влияние на бизнес

58 млн экономический эффект только за счет повышения производительности

Влияние на персонал

86% уровень вовлеченности
+5,3% в 2021г. к 2019

87% высоко оценили систему вознаграждения и признания
+3% в 2021г. к 2020

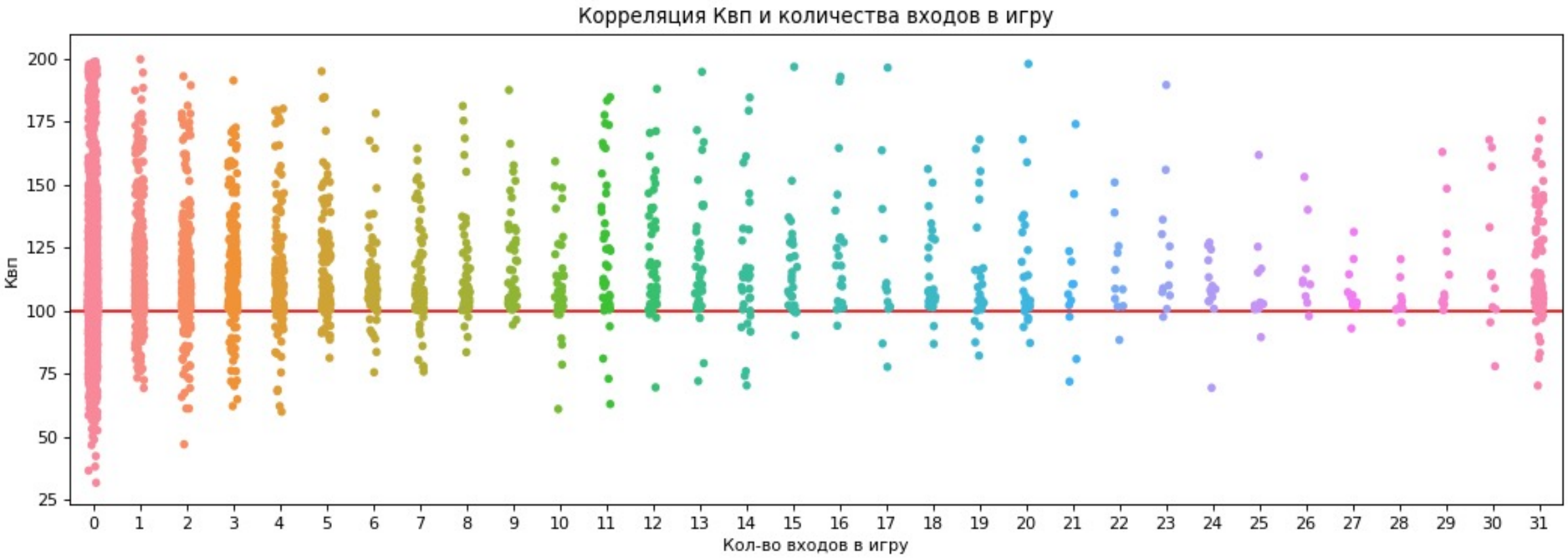
Влияние на клиентский опыт

77,5% уровень удовлетворенности клиентов (CSI)
+6% в 2021г. к 2020

89,8% Доля решенных вопросов при первом обращении (FCR)
+0,7% в 2021г. к 2020

Геймификация мотивирует

Количество входов и интерес к игре влияет на повышение результативности



Количество зарегистрированных и уникальных пользователей

Целевая аудитория, специалисты всех функций:
Цель – 60% в игре

2563 человек
заходят
в личный кабинет

63%
1923 человек
зарегистрировались
в игре

Портрет пользователя:

34 года - средний возраст
2 года - средний стаж
70% - женщины
30% - мужчины
6 раз в мес. входят в игру
! В 2022 году уже 24

Выполнили цель на 105%
Факт 63% при цели 60%

Количество уникальных пользователей в месяц (MAU), цель - 1300:

Период	MAU
Март	900
Апрель	1288
Май	1356
Июнь	1324
Июль	1574
Август	1602
Весь период игры	**1340**

Выполнили цель на 103%
Факт 1340 при цели 1300

Интерес к игре зависит от внедрения новых механик

Динамика роста пользователей

Разработка и согласование концепции

Разработка дизайна, заданий, механик

Реализация интерфейса

Пилот

Старт игры

Запуск **викторин**

Внедрение **кастомизации**

Бонус от руководителя

Запуск баттлов – соревнования между сотрудниками и командами

Внедрение новых механик

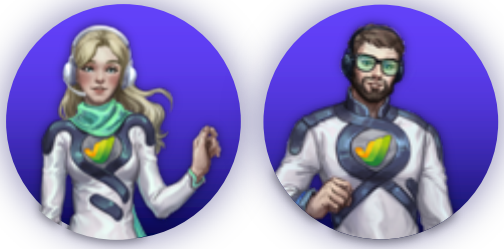
Базовые аватары – 6 героев

94% (**1812** из **1923**) **сотрудников** выбрали героя, среди тех кто зашел в игру.
Популярность героев:

31%	23%	15%	16%	9%	7%

Кастомизация

Цель – 3% баллов тратится внутри игры



Аксессуары:
украшения для волос, кулоны, очки

Май

28 товаров

30 покупок

2% баллов
тратят на товары для героя

Новые прически,
цвет волос и цвет глаз

Июнь

47 товаров **(+19 позиций)**

244 покупки **(+224 покупок)**

5% баллов (+3%)

тратят на товары для героя

Одежда, обувь, образы,
животные

Август

100 товаров **(+53 позиции)**

670 покупок **(+426 покупок)**

9,5% баллов (+4,5%)

тратят на товары для героя

ТОП-3 популярных товаров

13% - гарнитура Bluetooth
12% - браслеты
7% - прически: дреды; длинные волосы «Рапунцель»

Выполнили цель на 316%
Факт 9,5% при цели 3%

Герои сотрудников и кастомизация сейчас

2021 год
400 (20%) сотрудников кастомизировали героя
10% баллов тратят на героя

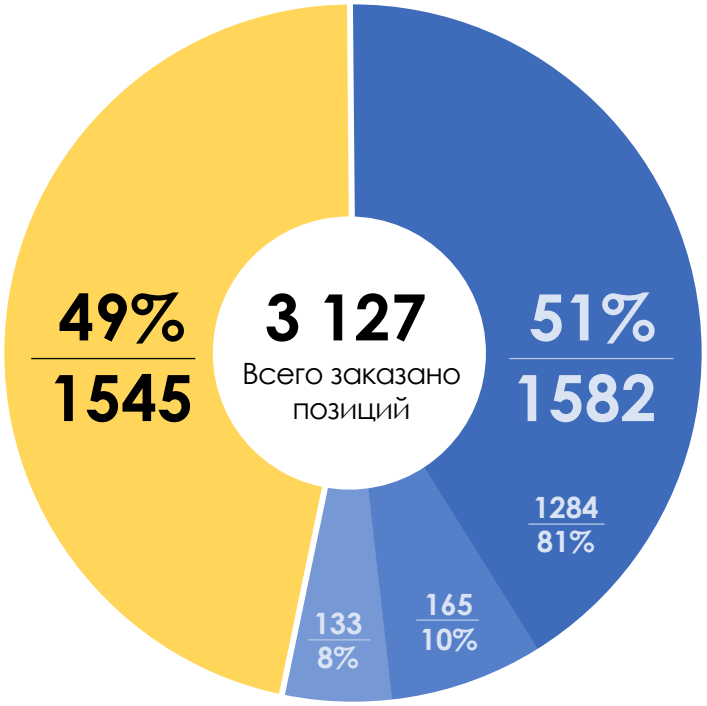
2022 год – популярность кастомизации выросла в 2 раза
969 (41%) сотрудников кастомизировали героя
15% баллов тратят на героя

Поощрение сотрудников

2424 заказа

в геймификации

Популярность подарков



Для героя

Витрина подарков

- Канцелярские товары
- Сертификаты
- Текстиль

Глубинное исследование лабораторией нейронаук

Когда
Декабрь 2021

Кто
18 участников
6 активных,
6 пользовались, но ушли
6 неактивных

Функции
УСО, УУП, ДБО, Экосистема

Кол-во вопросов
35

Что говорят сотрудники:

«+»
Красочно
Мотивирует на выполнение КПЭ
Нравится идея прокачки героя
Нравится, что отмечают достижения

«-», пожелания:
Нет удаленного доступа
Больше ассортимента в магазин
Расширить механики по прокачке героя

Рекомендации Лаборатории нейронаук:

- ✓ Расширить кастомизацию
- ✓ Вовлекать руководителей
- ✓ Ввести командные активности и баллы
- ✓ Добавление способов монетизации – конвертация в Спасибо

Что говорят сотрудники

«Когда достигаешь какого-то успеха и это замечается - это **мотиватор**»

«Мне **тема с рейтингом очень нравится**, **смотришь какая площадка активней работает**. Я героя одела. Идея классная»

«**С персонажами интересная задумка**»

«Какой-то **момент игры он всегда больше завлекает** сотрудников, у нас много кто участвует, я **вижу заинтересованность колег**, что это идет именно в формате игры»

«Мне нравится в целом, что она такая **красочная**, все другие программы черное, белое, серое»

«Да, она **стимулирует безусловно**. Если рассматривать ее с точки зрения конкуренции, живой конкуренции между сотрудниками, то стимуляция довольно таки большая».

На задания в блоке «Бизнес» всегда обращаю внимание, **хочется быть лидером**, выполнять KPI.

«Когда **сидишь с тем же другом работаешь**. **Ему пришел балл, а мне не пришел**. Ты уже сидишь и **думаешь** сейчас я получу еще балл, чтобы **догнать**»

Доработка 2022. Кабинет руководителя. Главная страница

Руководителю доступен полный функционал геймификации

- **Есть свой герой**, уже можно выбирать героя и аксессуары из базовых
- **Можно придумать никнейм**
- **Предусмотрены Задания**

Разработка заданий для руководителя – ТО ВЕ – 3 квартал

- **! Перейти в кабинет руководителя можно через быстрое меню нажав на иконку «Кабинет руководителя»**

Кабинет руководителя. Возможности. Все руководители

Вижу всех своих сотрудников

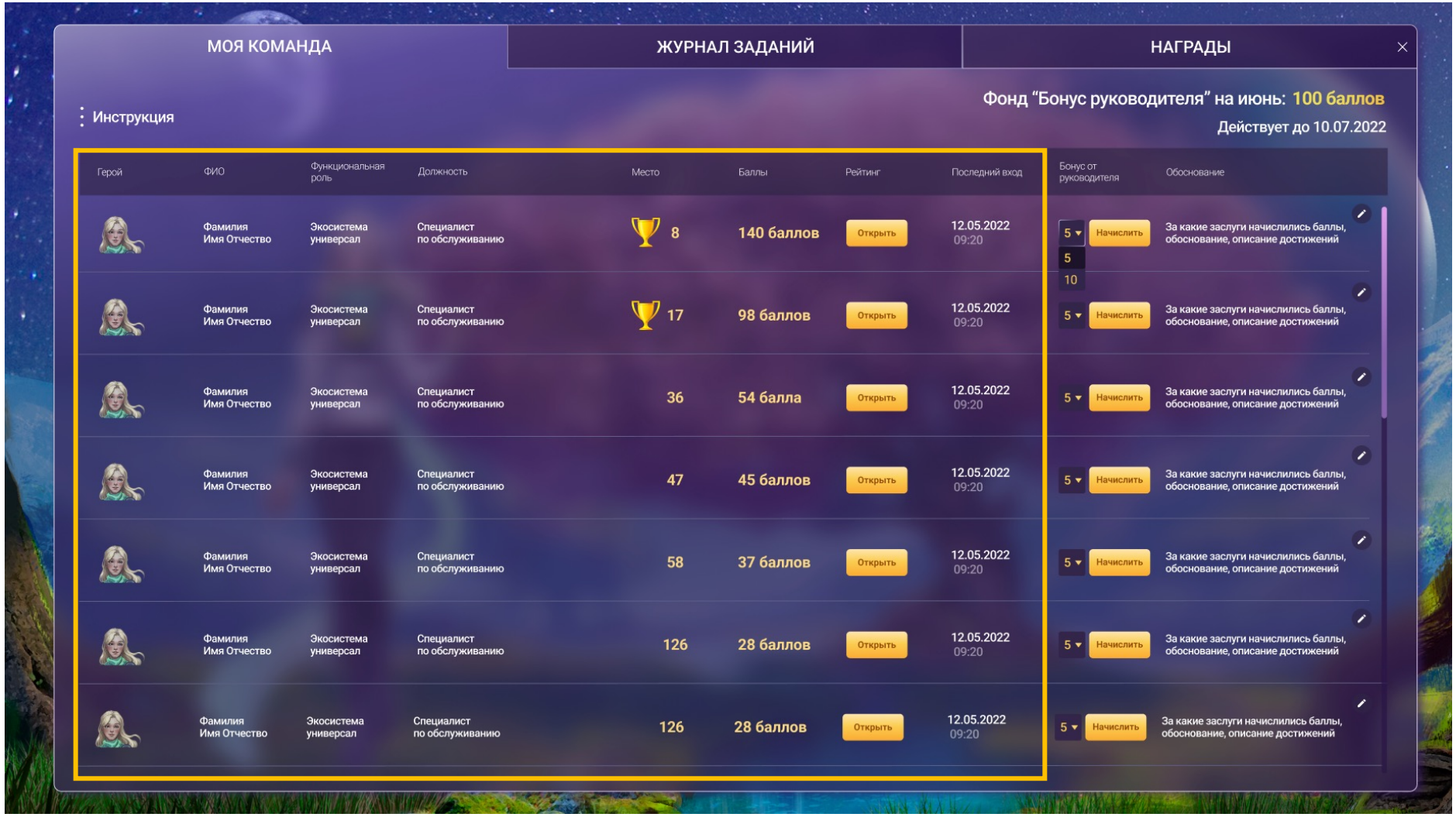
- **Аватары, ФИО, роль**

! Роль, в рейтинге которой он участвует на данный момент

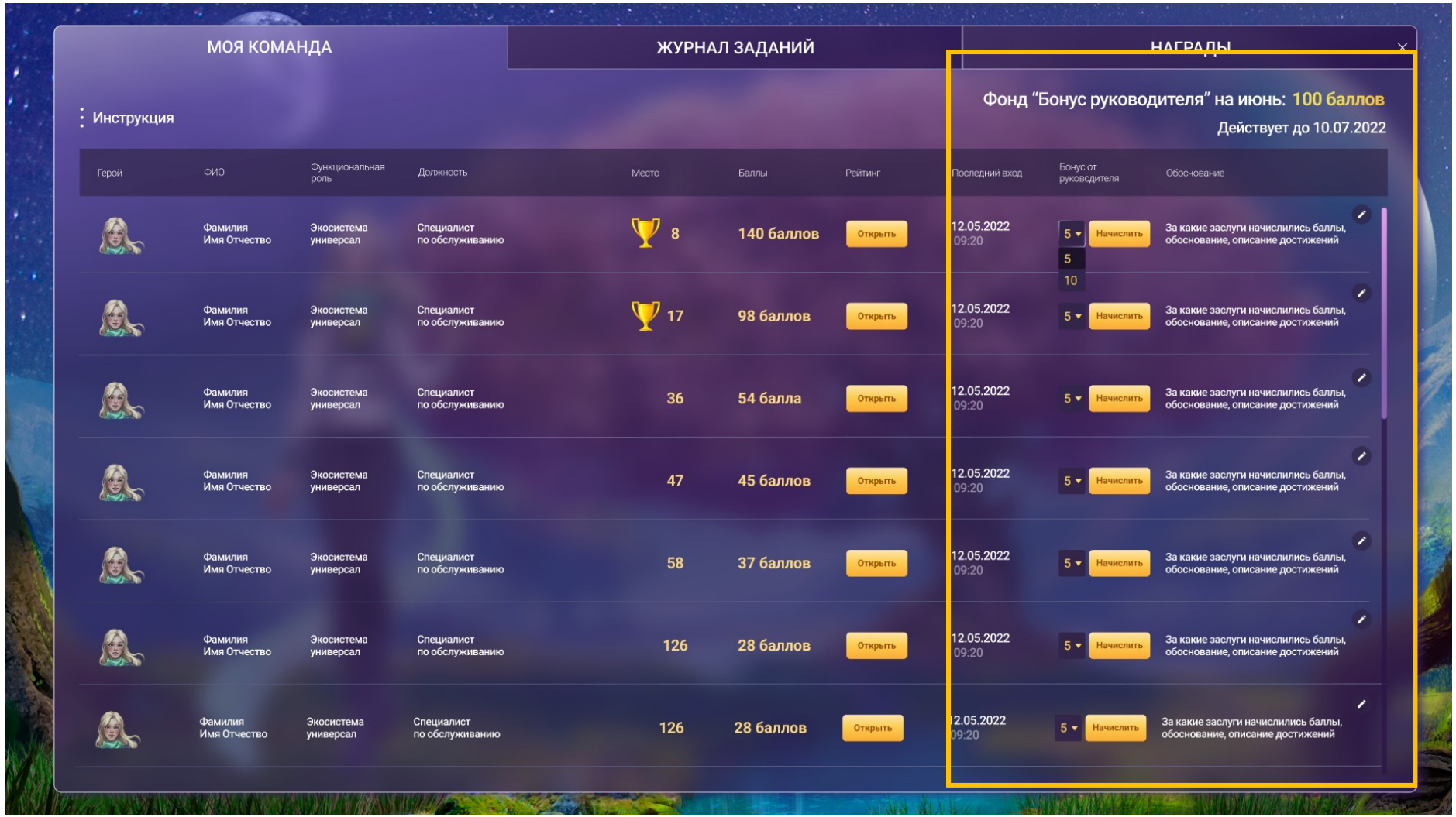
- **Место**

! ТОП10% подсвечивается кубком

- Могу просмотреть **Рейтинг**
- Вижу **дату последнего входа** в геймификацию



Кабинет руководителя. Возможности. Только непосредственный руководитель



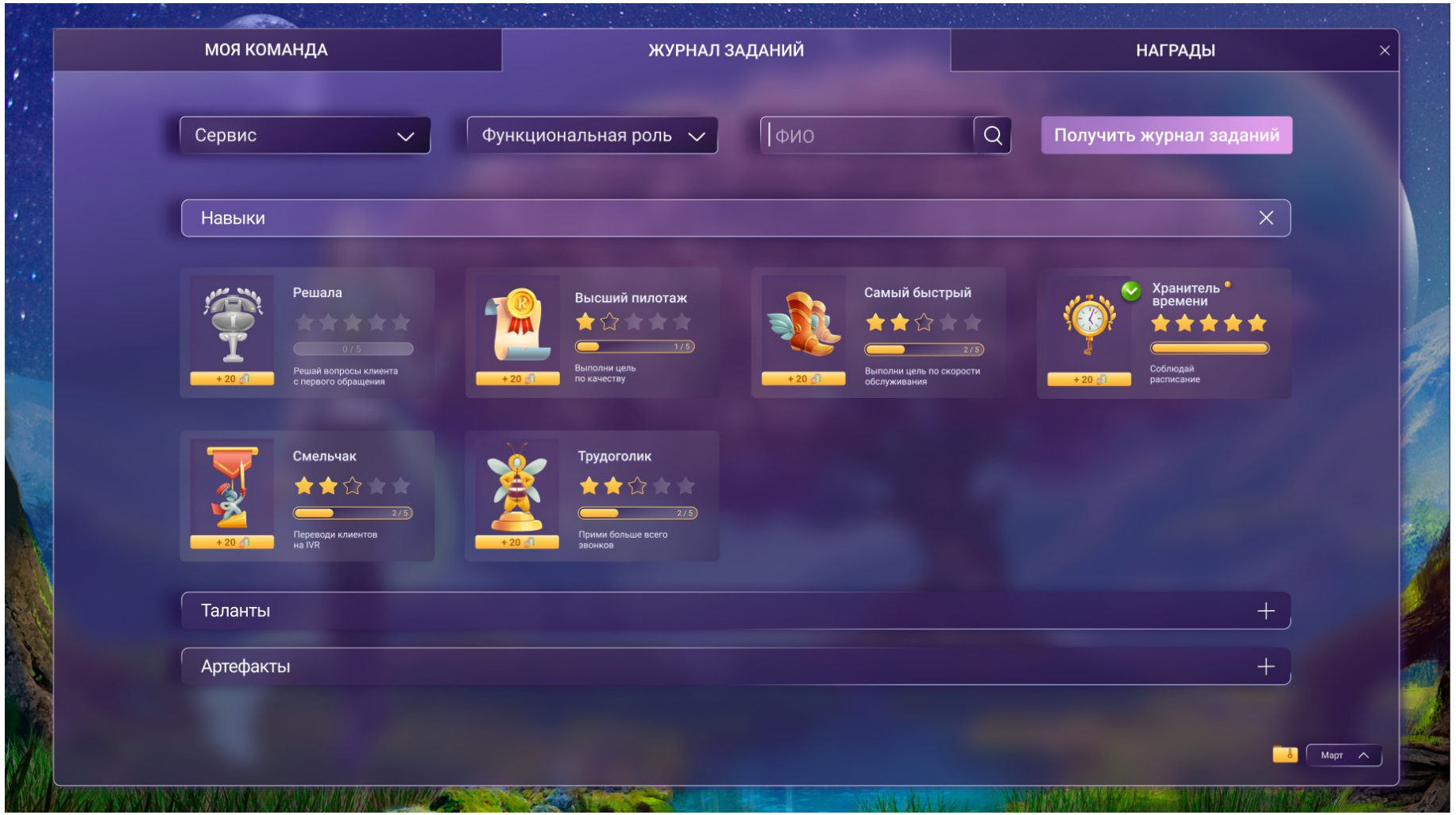
Вижу

- **Фонд «Бонус от руководителя»**
- **Кол-во баллов**
- **До какого числа действует фонд** - нужно распределить баллы из фонда
- Могу **начислить баллы**

Кабинет руководителя. Журнал заданий

Могу посмотреть

- **Журнал заданий** для роли
- **Журнал заданий по конкретному сотруднику**
- Какие **задания обязательные**
- **Промежуточные результаты** выполнения задания по неделям



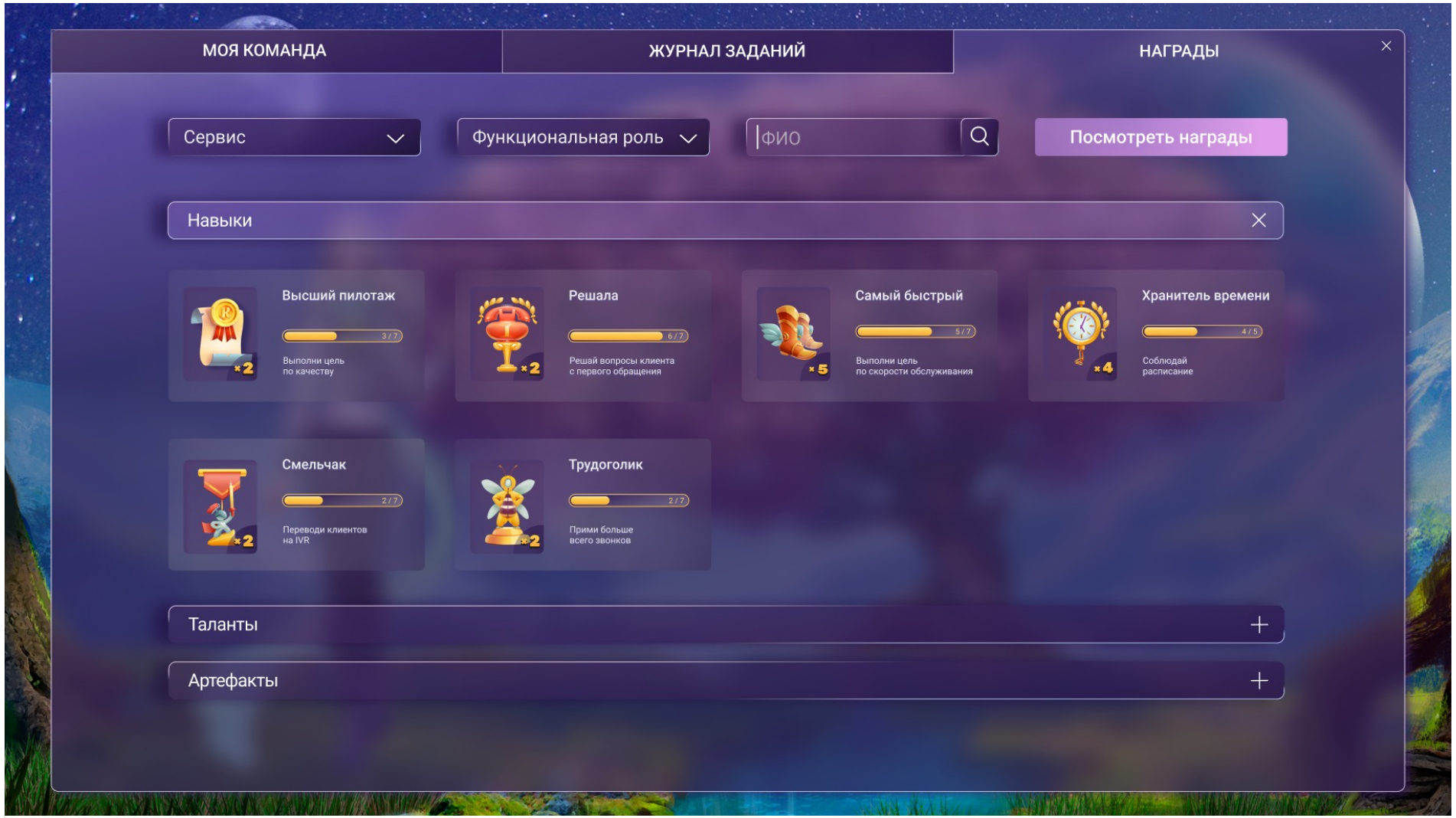
Кабинет руководителя. Награды

Могу посмотреть

- **Награды**

по конкретному сотруднику

- **Кол-во заработанных наград из возможных**



Гипотезы. Инсайты. Советы

Принципы реально важны

Геймификация работает и
без мотивации руководителя,
а с ним лучше
Начнем с сотрудников,
руководителей во 2-м приоритете

Сотрудники готовы тратить баллы не только на подарки
Нужна ли кастомизация?

Играют все возрастные категории
Взрослые не играют

Время на геймификацию есть, если есть интерес
Каждый день заходить не будут

Добровольный характер игры
Не заставляем, но рассказываем о возможностях

Обменивайтесь опытом
Регулярно

Двигайтесь небольшими шагами, от простого к сложному
Не все сразу, начните с пространства и простых заданий

Тестируем на пилотных группах

Анализ эффективности
Обязательно
Проверяем гипотезы
Убеждаемся, что в ТОПе лучшие
Проводим опросы, глубинные исследования – слушаем голос сотрудников