



БАШНЯ ПЯТИ СТИХИЙ

Геймификация, которая работает.
Кейс контактного центра ВТБ в мотивации
сотрудников

Передовой Опыт Контактных Центров 2023



МОСКВА

ВОРОНЕЖ

ЧЕБОКСАРЫ

САМАРА

ОРЕНБУРГ

БАРНАУЛ

6 ГОРОДОВ

4 ЧАСОВЫХ ПОЯСА

> 2500 ЧЕЛОВЕК

ОТ 18 ДО 35 ЛЕТ

МЫ В ИГРЕ!

СИСТЕМА
ГЕЙМИФИКАЦИИ

БОЛЬШИЕ ИГРЫ
ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ

ПРОЕКТ "МОЙ СЕРВИС
ПРОСТО КОСМОС"

БЕЙДЖИ В ЛИЧНОМ
КАБИНЕТЕ

РЕЙТИНГ
БЛАГОДАРНОСТЕЙ

ТЫ
СУПЕР!

ВИРТУАЛЬНЫЙ
КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

МОЙ СЕРВИС ПРОСТО
КОСМОС!

КОСМОС
- качество начинается с меня
- отвечаю за результат
- ставлю себя на место клиента
- намеренно решаю проблемы!
- открыто признаю и исправляю ошибки
- стараюсь превзойти ожидания

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

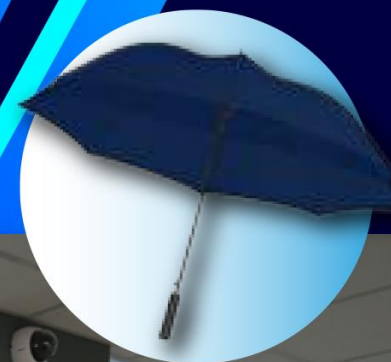
КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

КОСМОС

Z поколение 2003 –
2014 г.г. рождения



~70% молодежи предпочитает изучать и анализировать
информацию в визуальном виде, а не в текстовом

✗ ГЕЙМИФИКАЦИЯ – НЕ ТРЕНД!

30
лет

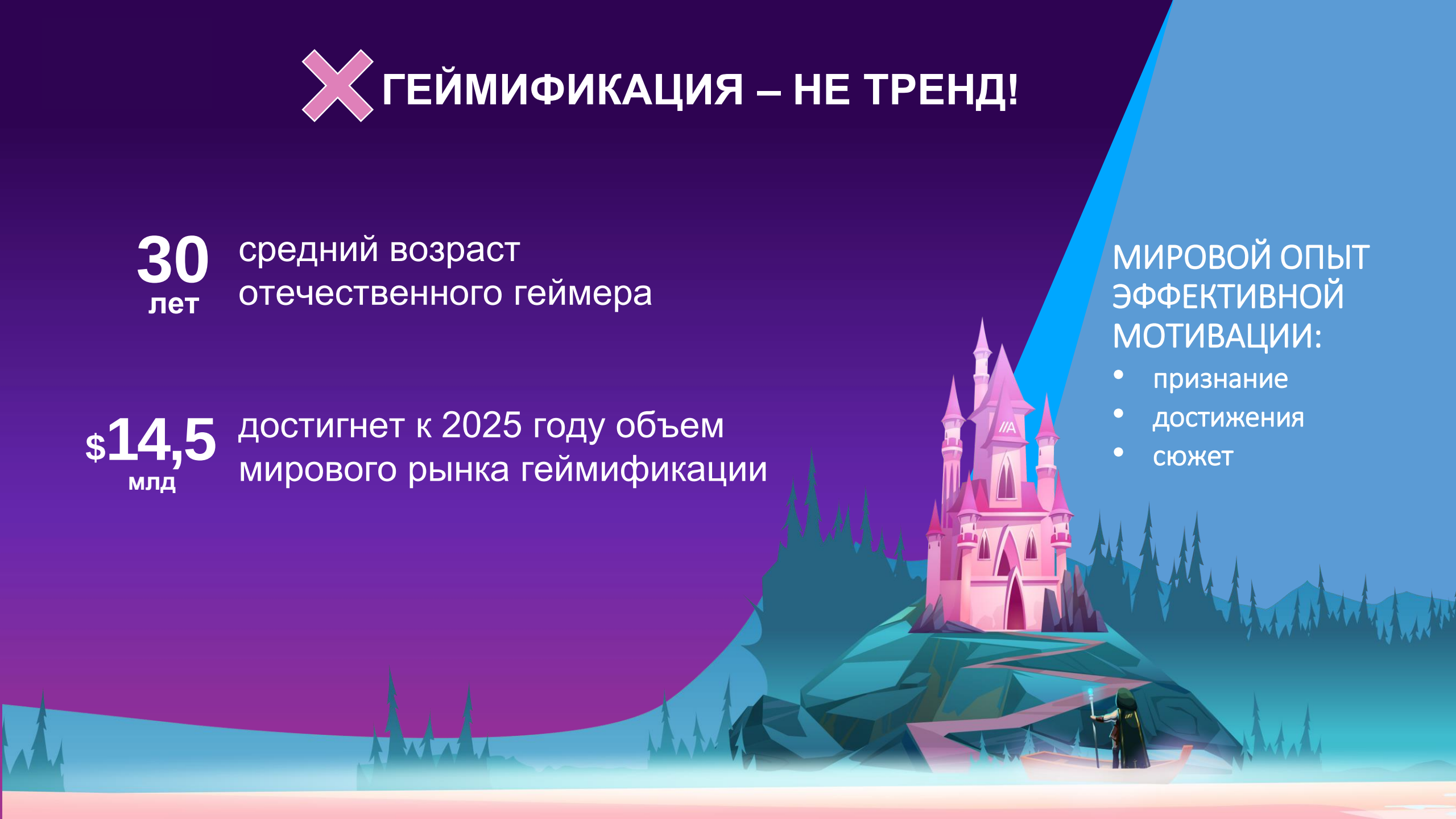
средний возраст
отечественного геймера

\$14,5
млд

достигнет к 2025 году объем
мирового рынка геймификации

МИРОВОЙ ОПЫТ
ЭФФЕКТИВНОЙ
МОТИВАЦИИ:

- признание
- достижения
- сюжет



ПРЕДПОСЫЛКИ СОЗДАНИЯ ПРОЕКТА

В 3,5 раза
рост нагрузки

на дистанционные каналы обслуживания
клиентов из-за санкций

Высокий уровень
стресса

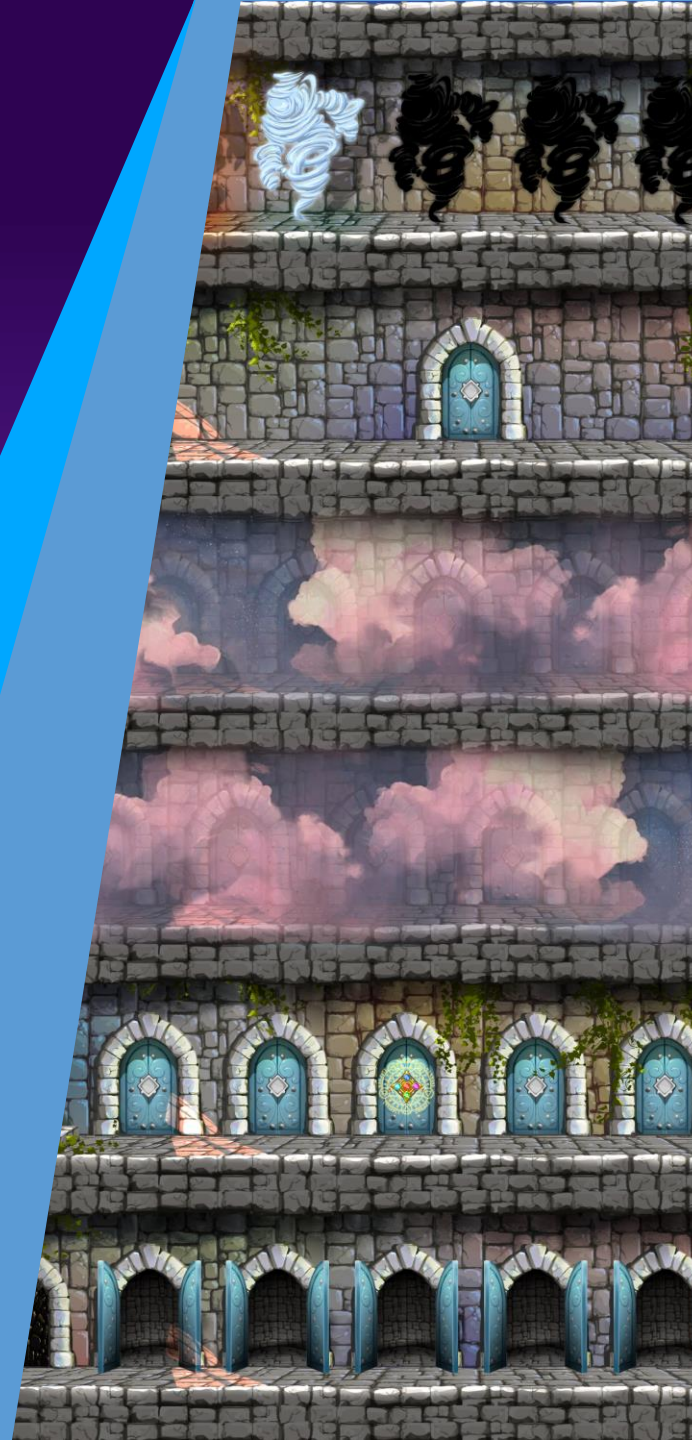
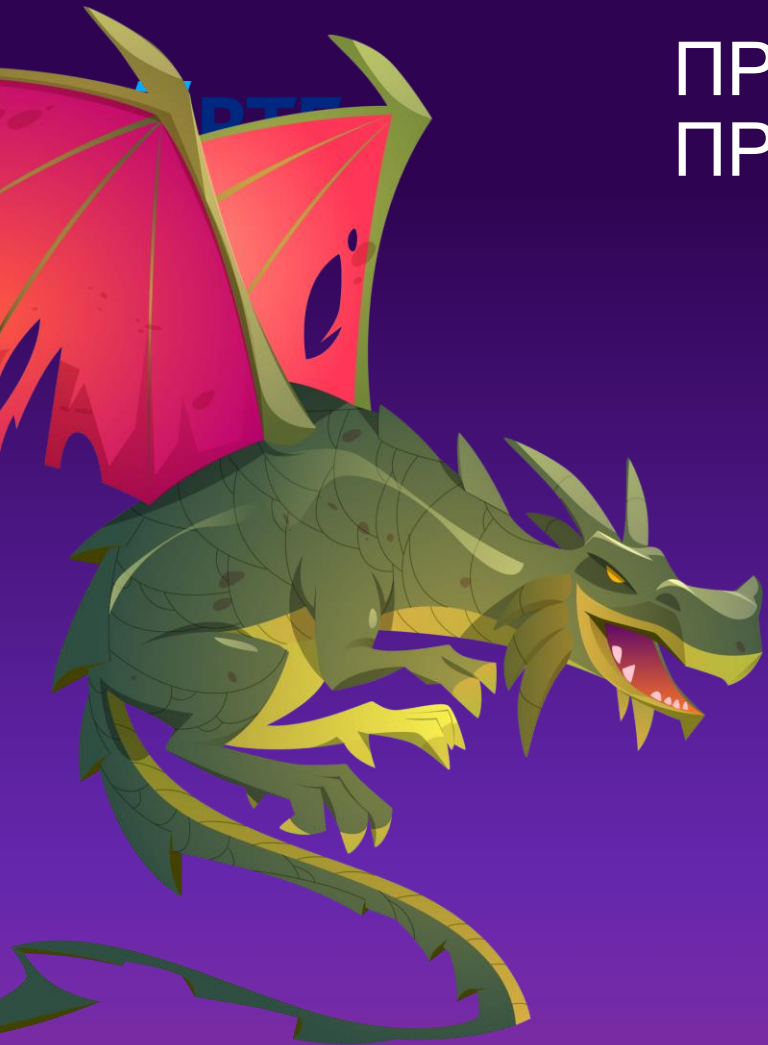
необходимость в дополнительной
эмоциональной поддержке

Сложность
управления

достижением показателей
в турбулентный период

Популярные среди сотрудников кибертурниры:

- Dota 2
- FIFA
- CHESS
- CS&GO





Как играть

Башня пяти стихий

Представься, герой!

Используй данные своей рабочей учетной записи, чтобы войти в игру



Отправиться в приключение

Что таит в себе Башня пяти стихий?

- 27 этажей, покрытых туманом
- 6 дверей на каждом этаже



Найден приз

Поздравляю, ты нашел 400 ВТБшек!
Копи найденные ВТБшки на протяжении всего
путешествия. Зачисление призов на твой счет
произойдет после подведения итогов игры.

Забрать



Добро пожаловать, путник!

Заколдованная башня приветствует тебя, а каждая из
дверей скрывает что-то особенное. Сможешь ли ты
покорить 5 стихий, открыть все двери и добраться до
сокровища первым?

Далее



- за дверьми скрываются:
виртуальная валюта,
руны, ключи-амулеты,
книги стихий
- на вершине –
сокровищница,
охраняемая
драконом

100%
103%

КРІ



КЛЮЧИ ДЛЯ
ОТКРЫТИЯ
ДВЕРЕЙ

102% 109%
115%



Для открытия дверей тебе
понадобятся ключи-амулеты.

Понятно



Ключевые показатели помогут покорить башню

Добраться до вершины башни можно,
выполняя KPI :

АНТ

среднее
время
диалога

CSI

удовлетворенность
клиентов

SALES

количество
продаж услуг и
продуктов



Для открытия дверей тебе понадобятся
ключи-амулеты.

Понятно

Sales

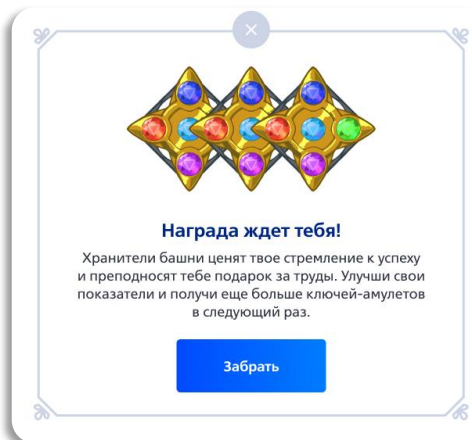
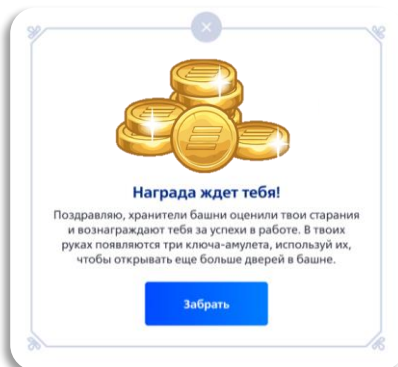
Талант сквозного сканирования
собеседника подскажет тебе нужный
момент для озвучивания путей решения
скрытых потребностей клиентов. Так ты
будешь лидировать в достижении
максимального количества продаж.

Понятно

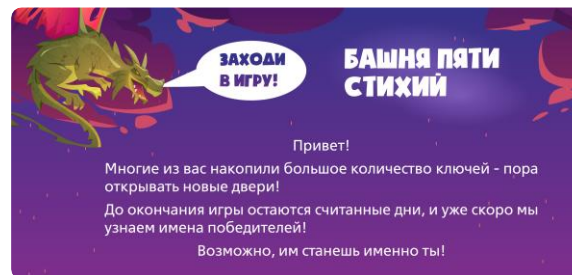
На пути к сокровищнице

У каждого функционального направления был свой лидерборд

Мотивирующие фразы



Уведомления на почту



№	Имя героя	Дверей открыто
1	Патрин Алексей	67
2	Ачкасов Артем	56
3	Иванова Ирина	53
4	Тимофей Артем	51
5	Ли Леонид	50
6	Максимов Марина	47
7	Пупова Анна	3



Какой ты герой?

Уникальные характеристики персонажей, адаптированные под специфику КЦ, и девизы на выбор

Выберите девиз

Capre diem

Per aspera ad astra

Cogito, ergo sum

Честь, правда и труд

Дорогу осилит идущий

Ничто не заставит меня повернуть назад

Вперёд без страха

Сила в правде

Вера, труд, надежда

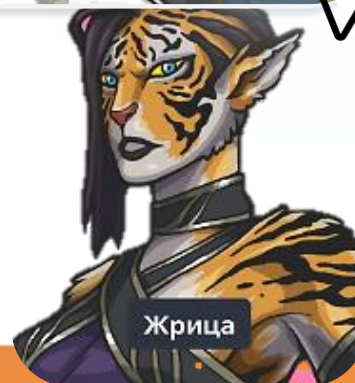
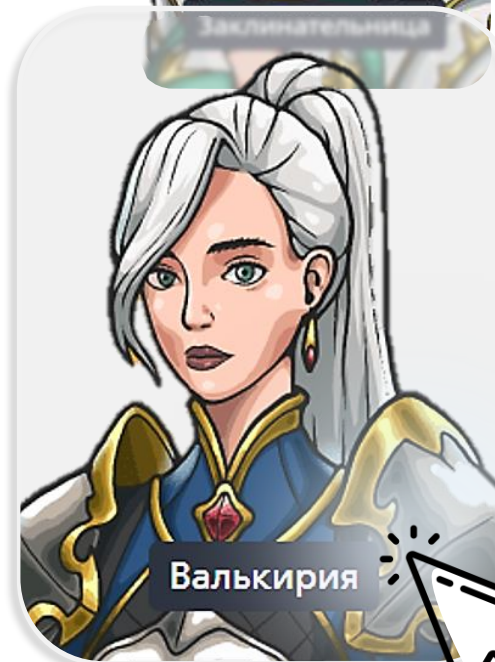
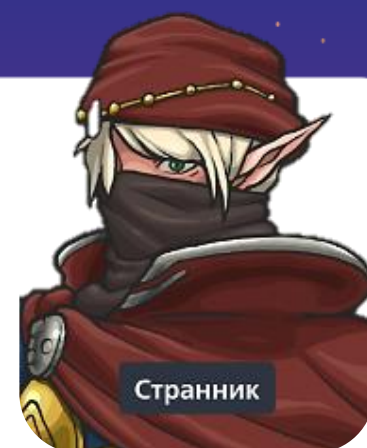
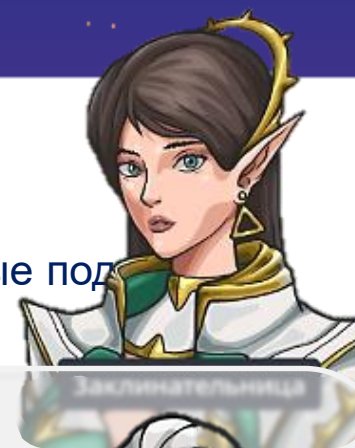


Торопись, только самый отважный и быстрый сможет открыть сокровищницу и забрать главный приз. Да прибудет с тобой сила башни!

Понятно



Валькирия – хранитель редкого дара – волшебного голоса, который превращает всю негативную энергию в энергию благополучия и процветания. Поговорив с ней всего пару секунд, все клиенты обретают спокойствие, и вопрос решается сам собой. Этот дар помогает Валькирии быть лидером по длительности диалога во всем контактном центре.

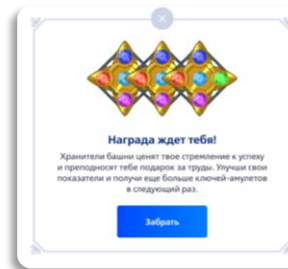


Преимущества проекта



№	Имя героя	Действ. очки
1	Патрин Алексей	67
2	Аксаков Артем	56
3	Иванова Ирина	53
4	Тимофеев Артем	51
5	Ли Леонид	50
6	Максимова Марина	47
7	Пупова Анна	43

Лидерборды для
каждого направления



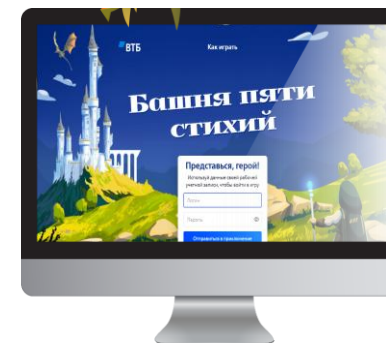
Ежедневное
начисление ключей



Интеграция
показателей в игру



Самовыражение
через персонажей

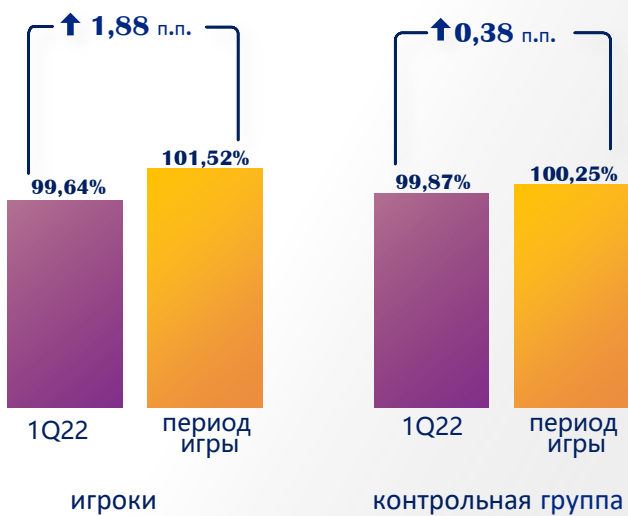


Высокая
технологичность



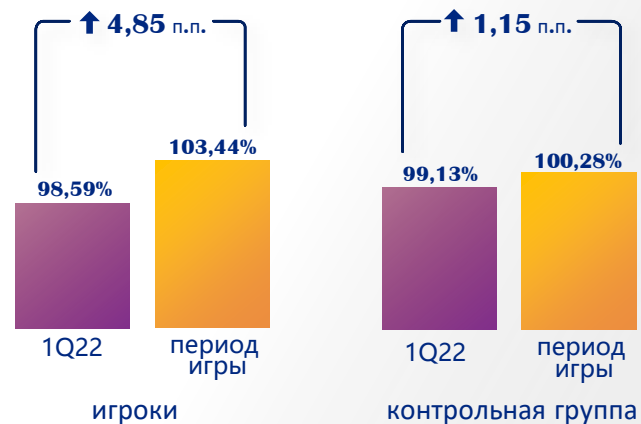
Результаты проекта

Динамика АНТ



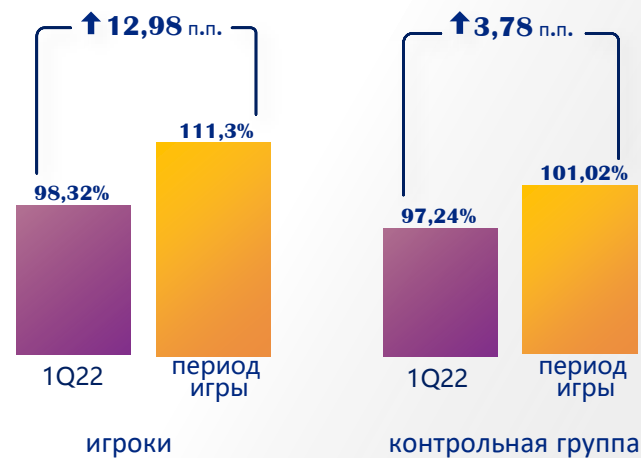
↑ динамика у участников игры на 1,5 п.п. лучше

Динамика CSI



↑ динамика у покорителей башни лучше на 3,7 п.п.

Динамика SALES



↑ рост показателя у игроков на 9,2 п.п. выше

* на графиках динамики показателей представлен % выполнения плана

Эмоции игроков по итогам опроса

96%

игроков

отметили сюжет
как захватывающий

76%

участников

игра мотивировала на
улучшение показателей

64%

участников

оценили на 5 динамику
и логику игры

100%

участников

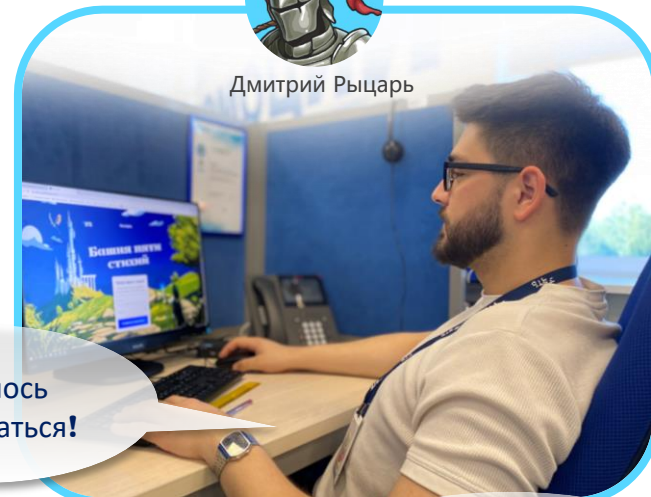
оценили интуитивно простой
и понятный интерфейс

больше всего
понравилось

- 🎮 классные призы
- 🎮 возможность получения ВТБшек
- 🎮 соперничество в игровой форме
- 🎮 яркий дизайн игры



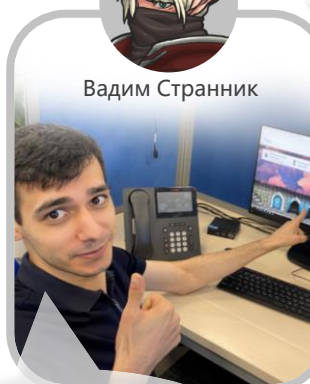
Дмитрий Рыцарь



Понравилось
соревноваться!



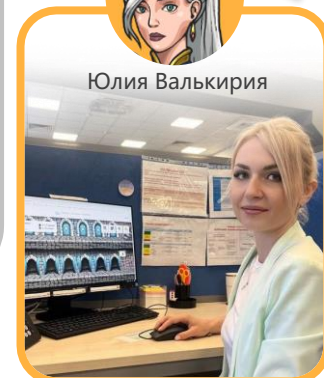
Вадим Странник



Что-то необычное
в рабочем процессе



Юлия Валькирия



Приятный интерфейс,
понятный сюжет, а также
механика игры.

Покорители башни

420

сотрудников
в игре

2

направления
«Линия» и «Чат»

36 123

игровых дверей
открыто

2 760 000

игровых монет
заработано

ЛИНИЯ

АНТ - 117%

CSI - 137%

SALES - 124%



ЧАТ

АНТ - 104,3%,

CSI - 135%

SALES - 135%

Основные принципы геймификации

Простой вход в игру

Простая регистрация
Понятные короткие правила

Поддержание интереса

Обновление контента
Усложнение заданий

Достижимые цели

Регулярные вознаграждения
Наглядный результат

Создание конкуренции

Демонстрация рейтингов
Признание лучших

Возврат в игру

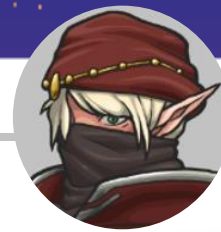
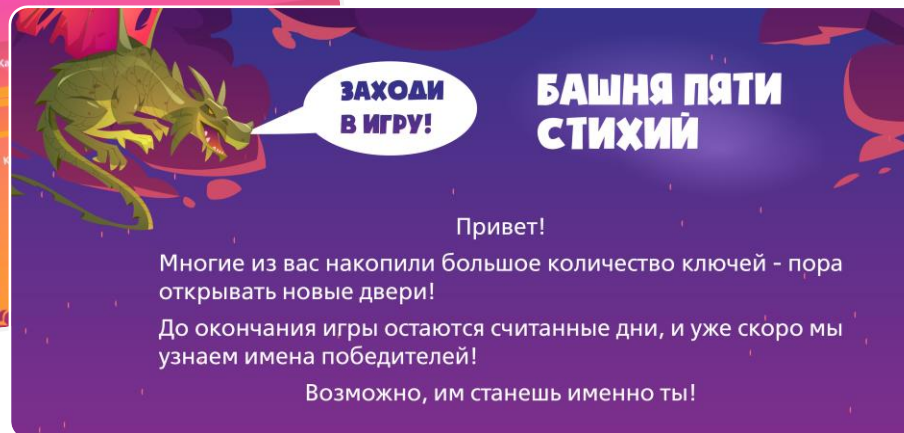
Напоминание об игре – уведомления
в приложении/ письмах



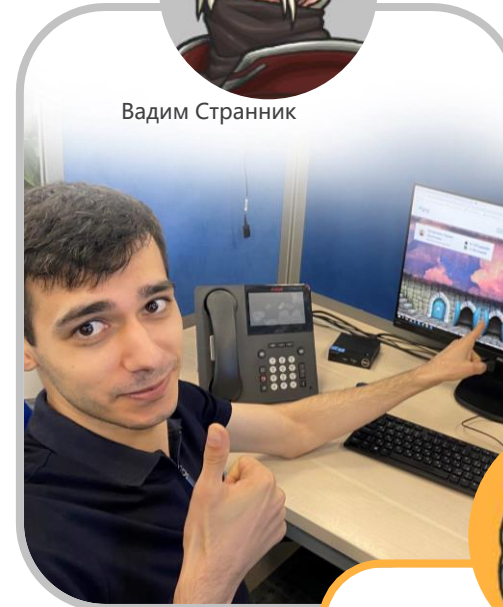
Поддержание динамики



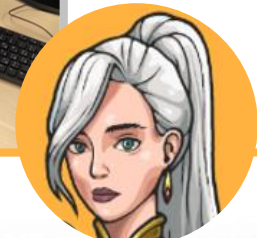
Уведомления
на почту



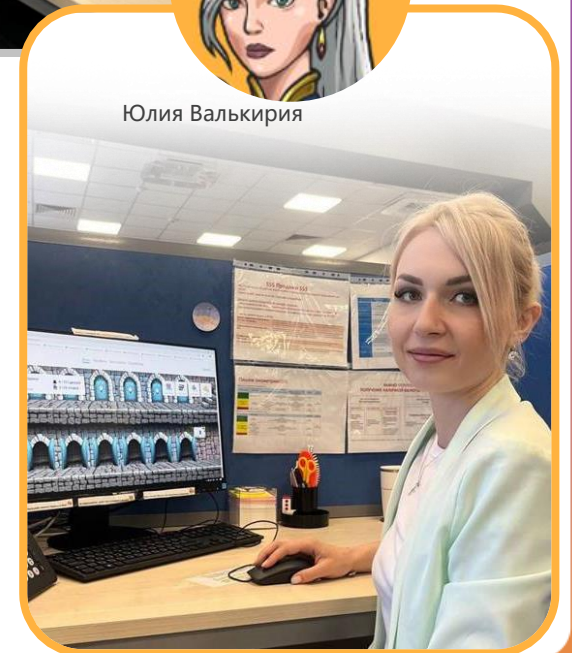
Вадим Странник



Флешмоб
«Я в игре»



Юлия Валькирия



Что скрывалось в сокровищнице
на вершине башни?



POWERBANK



ЗАМОК



ПОЛО



СТАКАН



РЮКЗАК



ЗОНТ



ПЛАЩ



POWERBANK

ТОЛСТОВКА



БЛОКНОТ



ТЕРМОКРУЖКА



ФЛЕШКА





Виктория Ярлыкова

+7 (927) 669-43-53



Наталья Плужникова

+7 (923) 167-29-60

