

# GAMIFICACIÓN PARA CONTACT CENTER



Motive a los agentes de su Contact Center generando resultados tangibles en su satisfacción y en su operación.

## ¿Qué es Gamificación?

La Gamificación es una de las herramientas más potentes que se puede utilizar en un Contact Center para que los agentes se formen de una manera más eficiente y aumenten su grado de implicación ante cualquier cambio organizativo o tecnológico que haya que poner en marcha.

Es una estrategia interesante para aumentar la implicación de los agentes, al mismo tiempo que mejoran el rendimiento y generan más resultados.



## Beneficios de la Gamificación en el Contact Center

- ▶ Incentiva la motivación hacia el logro, favoreciendo los objetivos del Contact Center.
- ▶ Favorece el trabajo en equipo y la cooperación.
- ▶ Incrementa el engagement de los agentes.
- ▶ Resolución de problemas mediante retos individuales o grupales.
- ▶ Crea un vínculo entre jugador y contenido.
- ▶ Aprendizaje de conceptos y procedimientos.
- ▶ Invita al jugador a actuar.



## Resultados tangibles con Gamificación

**21%**

Aumento de la rentabilidad de las campañas

**20%**

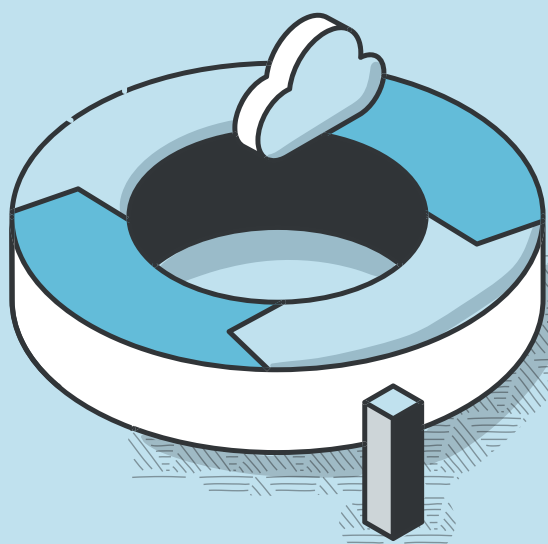
Aumento de ventas y de la calidad de la venta

**17%**

Aumento de la productividad

**12%**

Reducción del absentismo en la plataforma



## ¿Cómo conseguir resultados con la Gamificación para Contact Center?

### Estableciendo objetivos y metas

- ▶ Es importante saber siempre dónde se quiere llegar y basarlo en experiencias asociadas a los KPI's de los servicios.
- ▶ Con objetivos individuales o de grupo.
- ▶ Objetivos intermedios (metas volantes y sprints).

### Realizando seguimiento constante

- ▶ Reconocer el progreso y los logros.
- ▶ Fomentar la competencia entre los participantes.
- ▶ Crear diferentes rangos en el ranking para que coincida con los diferentes skills de los participantes.
- ▶ Ofrecer retroalimentación constante basada en los puntos y posiciones.
- ▶ Los jugadores reciben mensajes push en sus teléfonos inteligentes con su posición u otros mensajes de motivación.

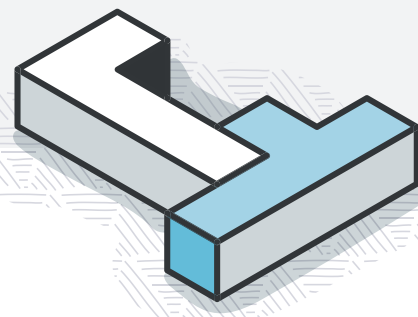


### Ofreciendo premios frecuentes

- ▶ Son indispensables para mantener el interés de los agentes y equipos.
- ▶ Las recompensas pueden ser entregadas a través de códigos que los jugadores reciben en la aplicación.
- ▶ La frecuencia de entrega de recompensas depende de las necesidades del juego. (generalmente entrega semanal) y no siempre serán económicas.

### ¿Por qué implementar la solución de Gamificación para Contact Centers?

- ▶ Sabemos cómo crear juegos con impacto.
- ▶ Desarrollamos partidas que enganchan.
- ▶ Tenemos una plataforma de gamificación robusta.



## Resultados de la aplicación de Gamificación

**10%**

Aumento de la productividad.

**12%**

Reducción del absentismo.

**90%**

de los agentes recibieron nueva formación.

**+230**

Juegos.

**72%**

de los usuarios fueron premiados.

**90%**

de los usuarios satisfechos.

**10**

Disponibles en idiomas incluido chino.



Fomente la motivación de los agentes aplicando dinámicas de juegos al contexto de trabajo en el Contact Center.