



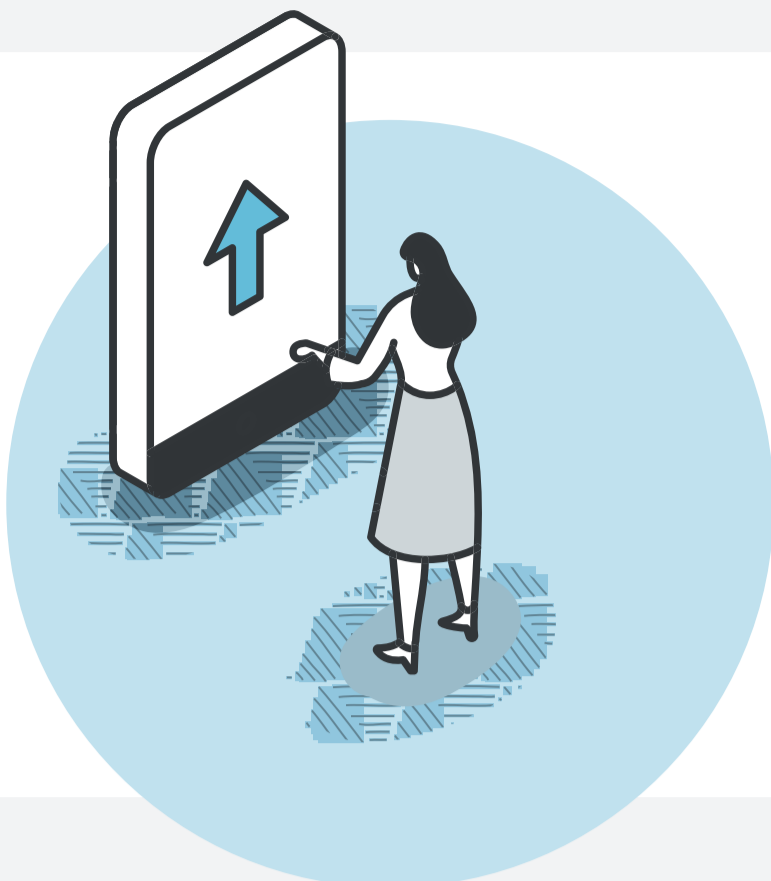
## FERRAMENTA DE GAMIFICAÇÃO PARA CONTACT CENTER

Motive aos agentes do Contact Center gerando resultados tangíveis na sua satisfação e funcionamento.

### O que é Gamificação?

A gamificação é uma das ferramentas mais poderosas que podem ser usadas no Contact center para treinar agentes de forma mais eficiente e aumentar o seu nível de envolvimento em qualquer mudança organizacional ou tecnológica que precise ser implementada.

É uma estratégia interessante para aumentar o envolvimento dos agentes, ao mesmo tempo em que melhora o desempenho e gera mais resultados.



### Benefícios da Gamificação do Contact Center

- ▶ Estimula a motivação para a realização, favorecendo os objetivos do Contact Center
- ▶ Aumenta o envolvimento dos agentes.
- ▶ Cria um vínculo entre jogador e conteúdo.
- ▶ Convidar ao jogador a agir.
- ▶ Incentiva o trabalho em equipe e a cooperação.
- ▶ Solução de problemas através de desafios individuais ou em grupo.
- ▶ Conceitos e procedimentos de aprendizagem.



### Resultados tangíveis com a Gamificação

**21%**

Aumento na rentabilidade das campanhas

**20%**

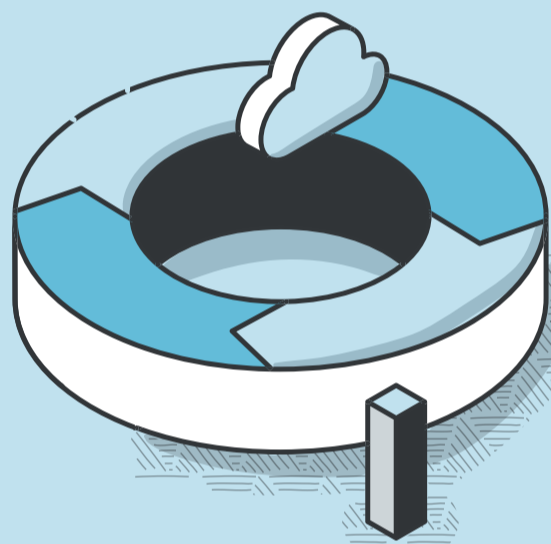
de aumento nas vendas e na qualidade das vendas

**17%**

Aumento da produtividade

**12%**

Redução do absentismo na plataforma



### Como obter resultados com a Gamificação para Contact Center?

#### Estabelecimento de objetivos e metas

- ▶ É importante saber sempre onde você quer ir e baseá-lo em experiências associadas com os KPI's de serviço.
- ▶ Com objetivos individuais ou de grupo.
- ▶ Objetivos intermédios (sprints).

#### Realização de monitoramento constante

- ▶ Reconhecer o progresso e as conquistas.
- ▶ Incentivar a competição entre os participantes.
- ▶ Criar diferentes classificações no ranking para corresponder às diferentes habilidades dos participantes.
- ▶ Oferecer um feedback constante baseado em pontos e posições.
- ▶ Os jogadores recebem mensagens push nos seus smartphones com a sua posição ou outras mensagens motivacionais.

#### Oferecendo recompensas frequentes

- ▶ São indispensáveis para manter o interesse dos agentes e das equipes.
- ▶ As recompensas podem ser entregues através de códigos que os jogadores recebem na aplicação.
- ▶ A frequência da entrega de recompensas depende das necessidades do jogo. (Geralmente entrega semanal) e nem sempre será econômica.

#### Por que implementar a solução de Gamificação para Contact Center?

- ▶ Sabemos como criar jogos com impacto.
- ▶ Desenvolvemos jogos que geram engajamento.
- ▶ Temos uma plataforma de jogos robusta.

### Resultados da aplicação de Gamificação

**10%**

Aumento na produtividade.

**12%**

Redução no absentismo.

**+230**

Jogos

**90%**

dos agentes receberam novo treinamento.

**72%**

dos usuários foram premiados.

**90%** dos usuários satisfeitos.

**10**

Disponível em idiomas, incluindo chinês.

Incentive a motivação dos agentes, aplicando dinâmicas de jogo ao contexto de trabalho no Contact center.