

Геймификация – как сделать так, чтобы она работала

Ерахтина Марина, Руководитель Отдела контроля качества

Притча

— В чём же дело? Я поливаю дерево, защищаю от ветра, а оно ничего не даёт!

— Ты заботишься о его стволе и листьях, но ты ни разу не подрезал его ветви, не удобрял почву у корней и не прививал к нему почки от плодоносных деревьев.

Ты дал ему лишь самое необходимое для выживания, но не дал знаний о том, как приносить плоды.



Проблематика

Обучили базовым стандартам, но в диалогах не было 100% эффективности и «сервисности»

Решение

Перезапустить систему обучения в рамках проекта Академия клиентского мастерства

Академия клиентского мастерства

Обучение

Академия клиентского мастерства

Обучение



Повышение skills

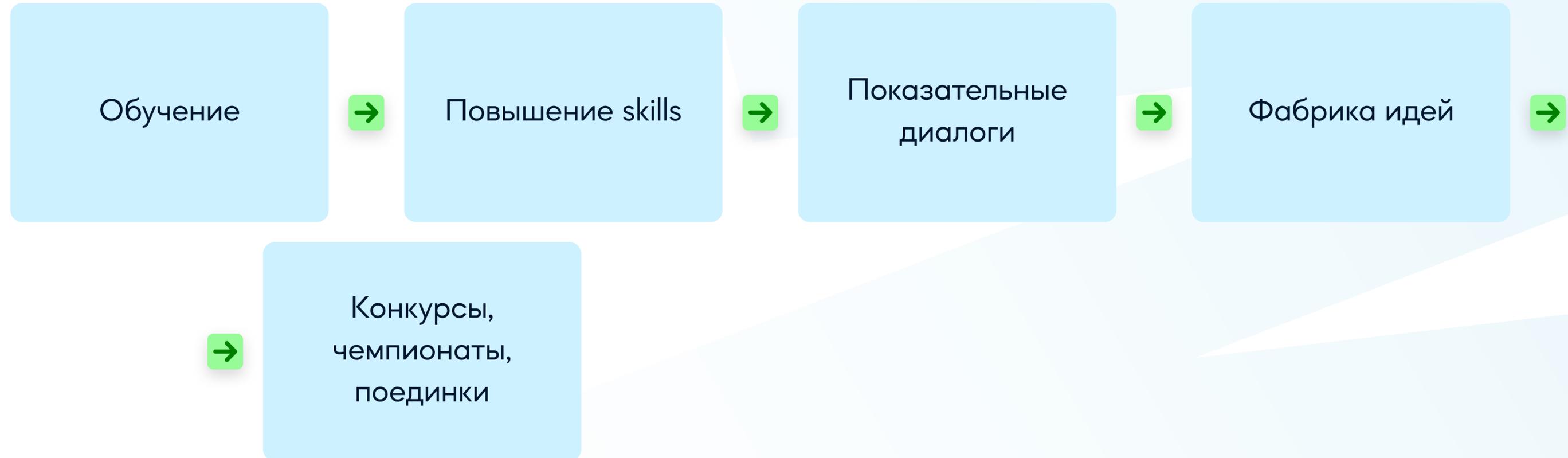
Академия клиентского мастерства



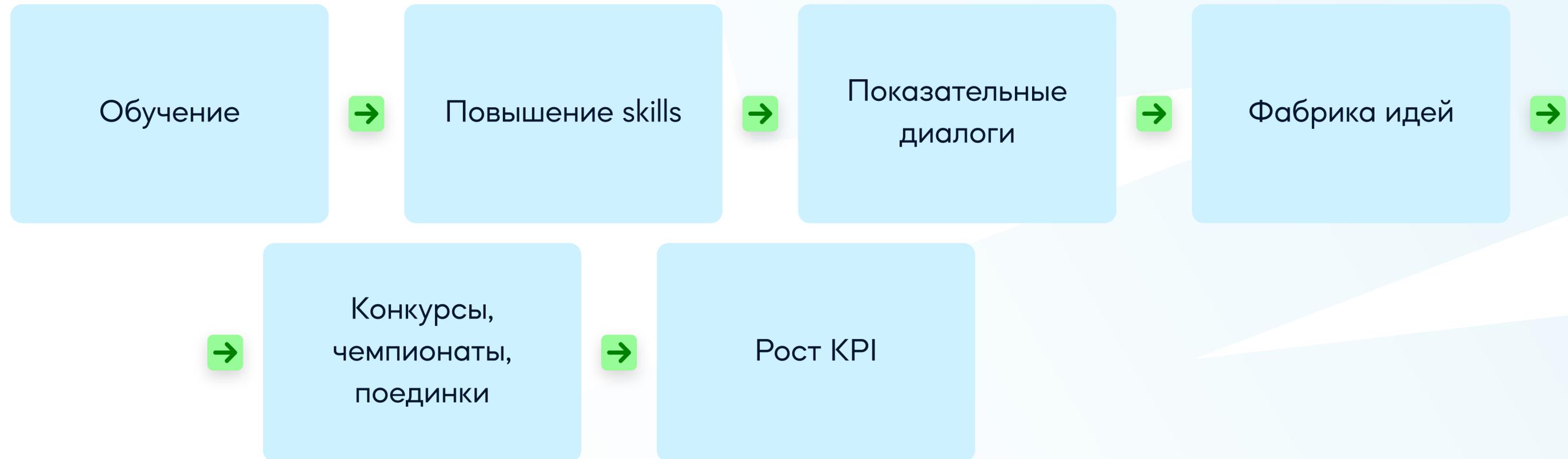
Академия клиентского мастерства



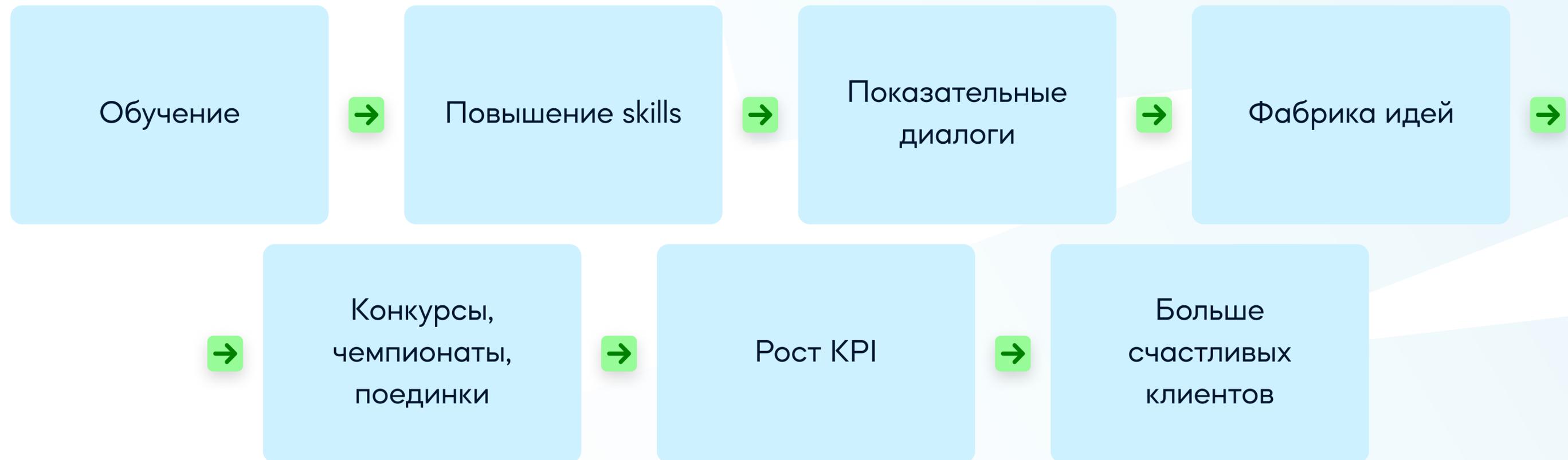
Академия клиентского мастерства



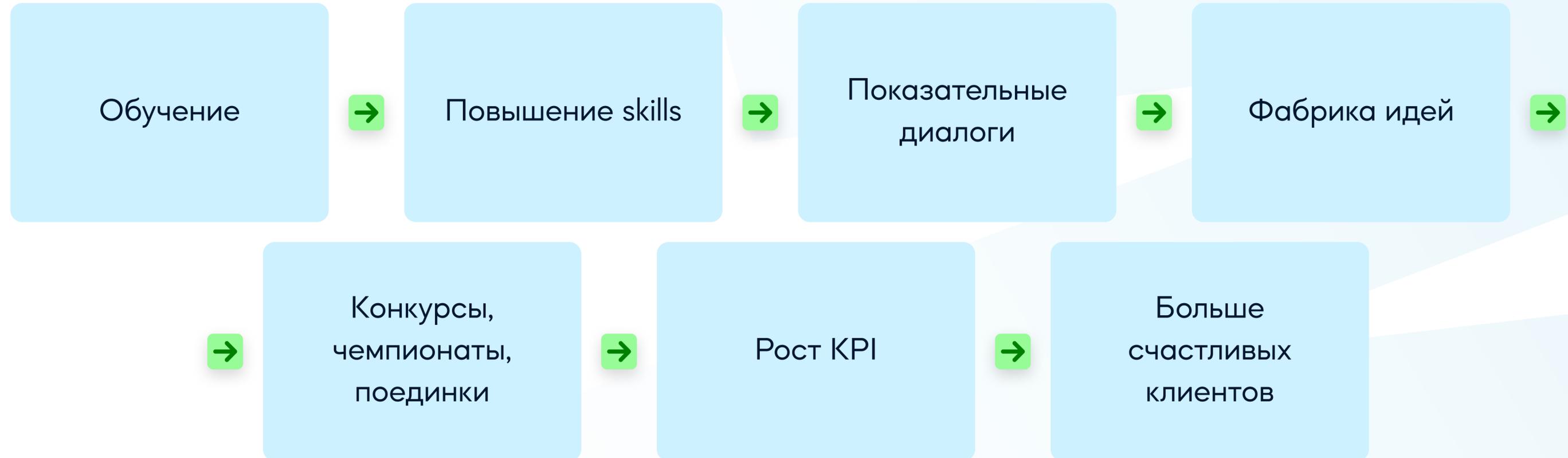
Академия клиентского мастерства



Академия клиентского мастерства



Академия клиентского мастерства



Операторы стали непосредственными участниками процесса формирования лучшего клиентского опыта, а не простыми исполнителями задач.

Академия клиентского мастерства

Аспирант

Магистр

Бакалавр

Студент

Абитуриент

Академия клиентского мастерства

Виртуальная зачетка

ФИ	АБИТУРИЕНТ			СТУДЕНТ	БАКАЛАВР			МАГИСТР				
	Вводное	Старты клиентского обслуживания	База знаний	Работа с негативом	Счастье клиента (1-й модуль)	Счастье клиента (2-й модуль)	Работа с претензиями клиентов	Эмоциональный интеллект (1-й модуль)	Эмоциональный интеллект: влияние эмоций на эффективность деятельности (2-й модуль)	Эмоциональный интеллект: управление собственными эмоциями (3-й модуль)	Эмоциональный интеллект: Идентификация эмоций других (4-й модуль)	Эмоциональный интеллект: управление эмоциями других людей (5-й модуль)
Иванов Иван	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Петров Петр	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Сидоров Сидор	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Смирнов Смирнов	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Соловьев Соловьев	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Тихонов Тихонов	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Трофимов Трофимов	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Федотов Федотов	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Харьков Харьков	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Цыганов Цыганов	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Чайков Чайков	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Шаров Шаров	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Шевченко Шевченко	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Шестаков Шестаков	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Щербинин Щербинин	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Юсупов Юсупов	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Академия клиентского мастерства

Дашборд отдела клиентского обслуживания

ФИО	Должность	Фотография	Ученая степень	Ачивки	Цитата	Баллы
						
	Старший специалист смены		Студент		Умение найти подход к любому клиенту, сохранение лояльности и хорошего качества обслуживания	550
	Специалист по работе с клиентами		Студент		Грамотное предоставление информации клиентам по существу вопросов. Оперативное решение сложностей, возникших в процессе пользования сервисом Компании. Проявление лояльности.	435
	Специалист по работе с клиентами		Студент		Взаимодействие с клиентом, направленное на урегулирование проблем с работой сервиса или конфликтных ситуаций	415

Академия клиентского мастерства



Перешел на уровень
Студент



Проведение обучающего
мероприятия в отделе



Прошел не все блоки в
модуле Студент и
работает более 3 месяцев



Завершил уровень
Магистр



Быстрее всех прошел
весь модуль



Высокие KPI по итогам
месяца



Выдаем на обучении,
сами знаете за что



Первый обменял Джой
коины на мерч (одежду)



Первый обменял Джой
коины на вознаграждение;
списал сразу все коины



Получил больше всех
баллов по итогу месяца



Секретная ачивка -
узнаете за что, только
когда получите



Прошел аттестацию на
100 баллов

Текущий тренд:

**Обучение должно быть
максимально
ненавязчивым**

Наша фишка:

**Обучение стало
частью приятной
рутины, а не «обузой»**

Стандарты
клиентского
обслуживания

Работа с
негативом

Блоки курсов
«Обучение в стиле
Джой Мани»

Работа с
претензиями
клиентов

Счастье
клиента

Эмоциональный
интеллект

Текущий тренд:

**Обучение должно быть
максимально
ненавязчивым**

Наша фишка:

**Обучение стало
частью приятной
рутины, а не «обузой»**

	 Было	 Стало
Длительность	2 часа	менее 1 часа
Формат	очно в офисе	On-line
Численность группы	6-8 чел.	2-3 чел.

Лучше всего меняют процессы люди, которые в них участвуют

Фабрика идей Джой Мани

ТОП – 3 категорий реализованных инициатив от операторов

12 инициатив

Улучшение пути клиента

- Добавить возможность перевода между отделами
- Облегчить форму регистрации в Личном кабинете
- Добавить информацию в Личном кабинете

6 инициатив

Скиллы/повышение экспертизы/мотивация

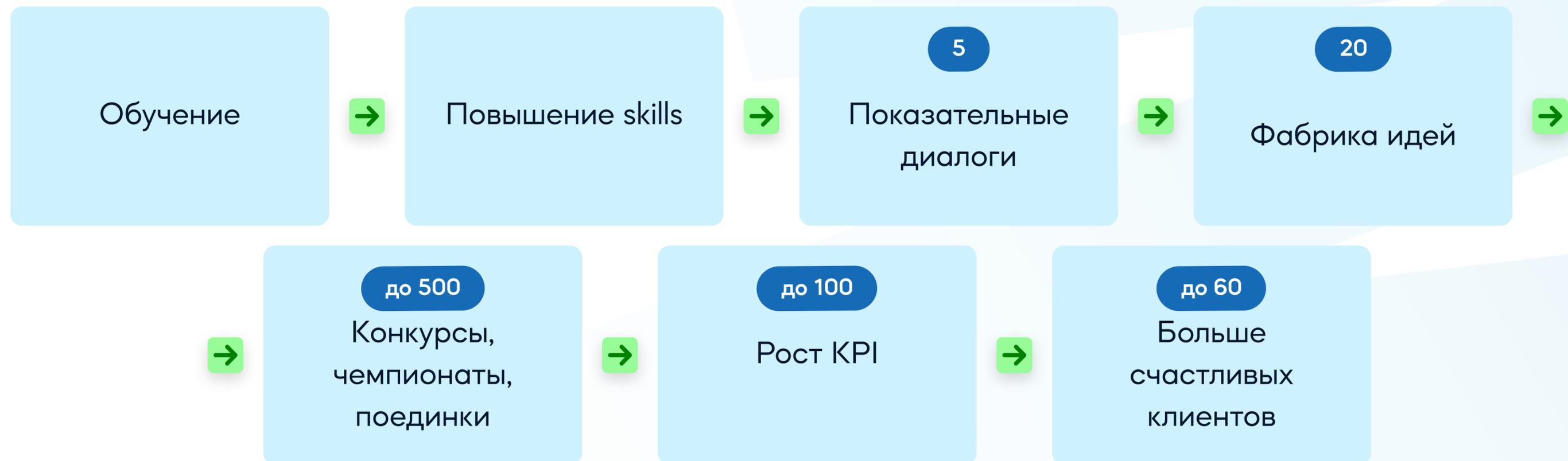
- Предложения по оценке разговоров
- Актуализация витрины вознаграждений
- Разместить информацию о вакансиях в Базе знаний.

27 инициатив

Повышение удобства оператора

- Переделать визуал ПО/упростить функционал
- Доработка шаблонов СМС писем, алгоритмов ответов
- Дообучить внутренний бот.

За что начисляются баллы (Джой коины)?



Витрина вознаграждения

Кофе от босса 150

Дополнительный оплачиваемый выходной 1000

Уйти на 30 мин раньше 50

Кепка 300

Кружка 300

Объятие руководителя 40

Прохождение управленческого курса 100

Возможность выбора графика работы на следующий месяц 300

Термокружка 250

Сэлфи с Директором 400

Ежедневник 250



Что делать, если обучение должно быть интересным и эффективным, а средств на LMS платформу в бюджете не заложено?

Что делать, если обучение должно быть интересным и эффективным, а средств на LMS платформу в бюджете не заложено?



Что делать, если обучение должно быть интересным и эффективным, а средств на LMS платформу в бюджете не заложено?

воодушевленная команда

эксель

Составляющие успеха
геймификации

креатив

немного мерча (не обязательно)

не унывать

Играть всегда здорово!

А что получил в результате клиент и бизнес?

Quality

Качество консультаций (% Чек-листа)

Collection	1%	↑
Контакт центр	2%	↑

Претензии

Все отделы	13%	↓
------------	-----	---

Customer Satisfaction Metrics

CSI, балл

Контакт центр	1%	↑
Collection входящая линия	7%	↑
Collection исходящая линия	1%	↑

CSAT, %

Контакт центр	1%	↑
Collection входящая линия	5%	↑
Collection исходящая линия	1%	↑

Efficiency

Сбор задолженности, %

Collection	10%	↑
------------	-----	---

АHT, сек

Контакт центр	14%	↓
---------------	-----	---

Какие планы на будущее?

Академия клиентского мастерства — единая экосистема, в которой гармонично существует обучение, непрерывное развитие.

Оператор является не просто слушателем, а участником процесса трансформации сервиса и компании.



Уже проведены активности

Чемпионат клиентского сервиса – состязание между разнофункциональными командами обслуживания клиентов по оценкам CSI

Переговорные поединки – тренировка навыков ведения переговоров



Спасибо за внимание!



Марина Ерахтина

Руководитель Отдела контроля качества

erakhtina_m@joy.money