

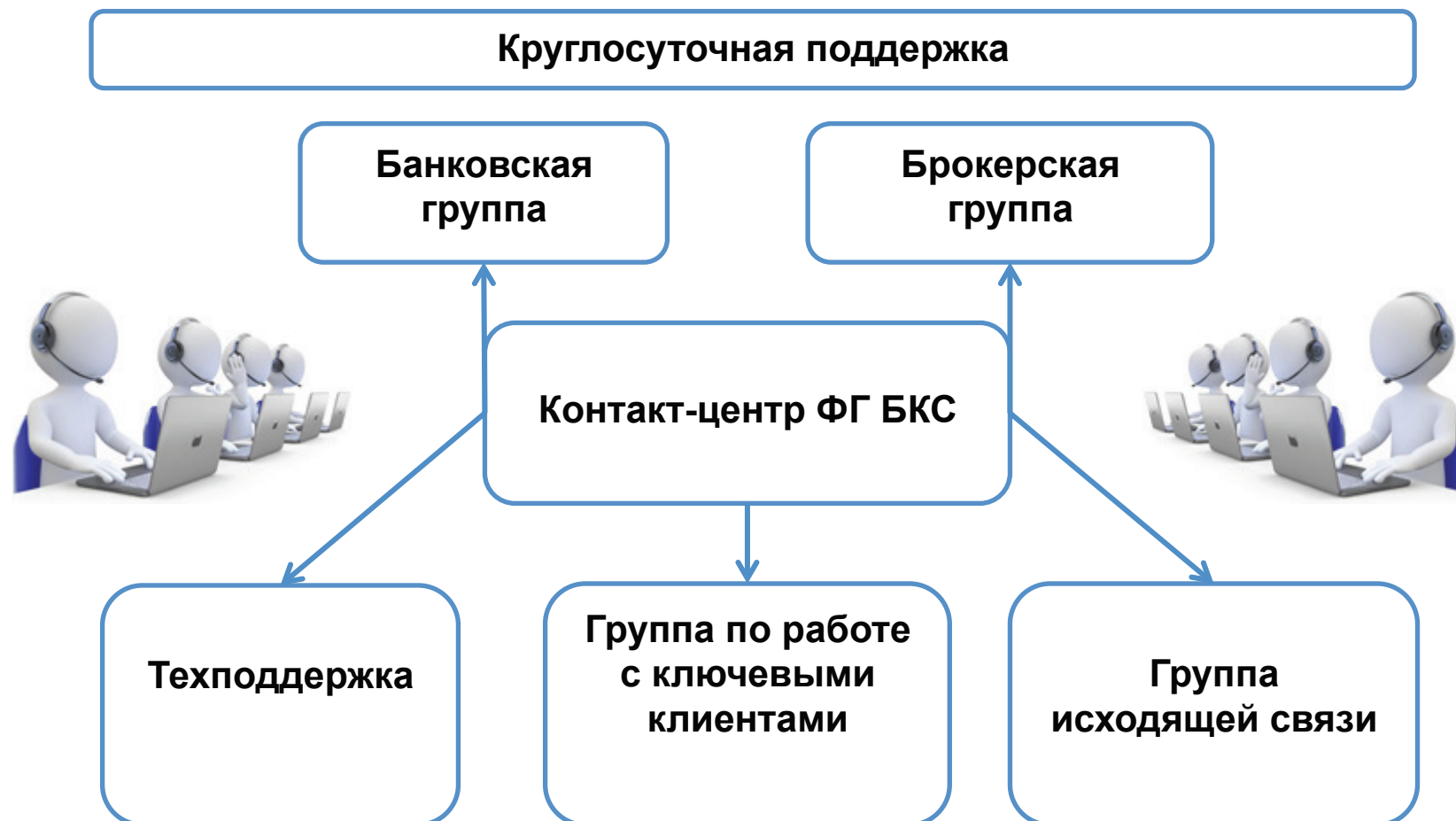


Геймификация в КЦ. Как поколение Y вовлечь
в «игру в КЦ» и тем самым повысить
удовлетворенность клиентов?

ФГ БКС - ЛИДЕР В ФИНАНСОВОМ СЕКТОРЕ
(СРЕДИ ИНВЕСТИЦИОННЫХ КОМПАНИЙ)

- БОЛЕЕ 50 ФИЛИАЛОВ
- 500 ФИНАНСОВЫХ СОВЕТНИКОВ
- 250 СЕРВИСНЫХ СОТРУДНИКОВ В ФИЛИАЛАХ
- ФЕДЕРАЛЬНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР (НОВОСИБИРСК)







- **Замотивированный персонал в выполнении своих должностных обязанностей**
- **Удовлетворенные клиенты**
- **Сниженная текучесть кадров**



- + Свободное духовно и настроенное на созидание
- + Стремящееся к самовыражению и вовлеченное в цифровые технологии
- Требующее развлечений
- Не желающее прилагать усилия для достижения результатов.



Лидерство

Партнерство

Обмен информацией

**Принятие решений на
основе обсуждений и
экспертных оценок**



Руководство

Подчинение

Защита информации

**Слепое выполнение
указаний сверху**



Геймификация (от англ. gamification, геймизация, игрофикация) — применение подходов, характерных для компьютерных игр в программных инструментах для неигровых процессов с целью привлечения пользователей и потребителей, повышения их вовлеченности в решении прикладных задач, использование продуктов, услуг.



Геймификация способствует более легкому восприятию нового, а также более глубокому изучению того или иного нововведения.

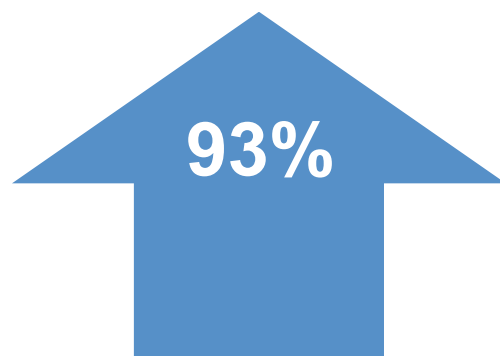
Сотрудникам КЦ было предложено поиграть на демо-счете в торговом терминале на рынке FORTS.

Каждому было предоставлено по 100 тысяч рублей.

Результаты торгов представлены в таблице.



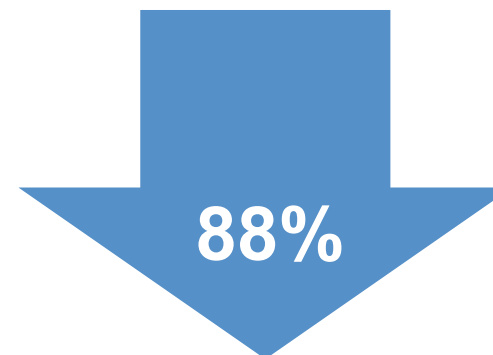
Сотрудник	Старт	Финиш
№1	100 000 руб.	560 000 руб.
№2	100 000 руб.	202 000 руб.
№3	100 000 руб.	195 000 руб.
№4	100 000 руб.	159 000 руб.
№5	100 000 руб.	148 000 руб.
№6	100 000 руб.	130 000 руб.
№7	100 000 руб.	124 000 руб.
№8	100 000 руб.	111 000 руб.
№9	100 000 руб.	104 000 руб.

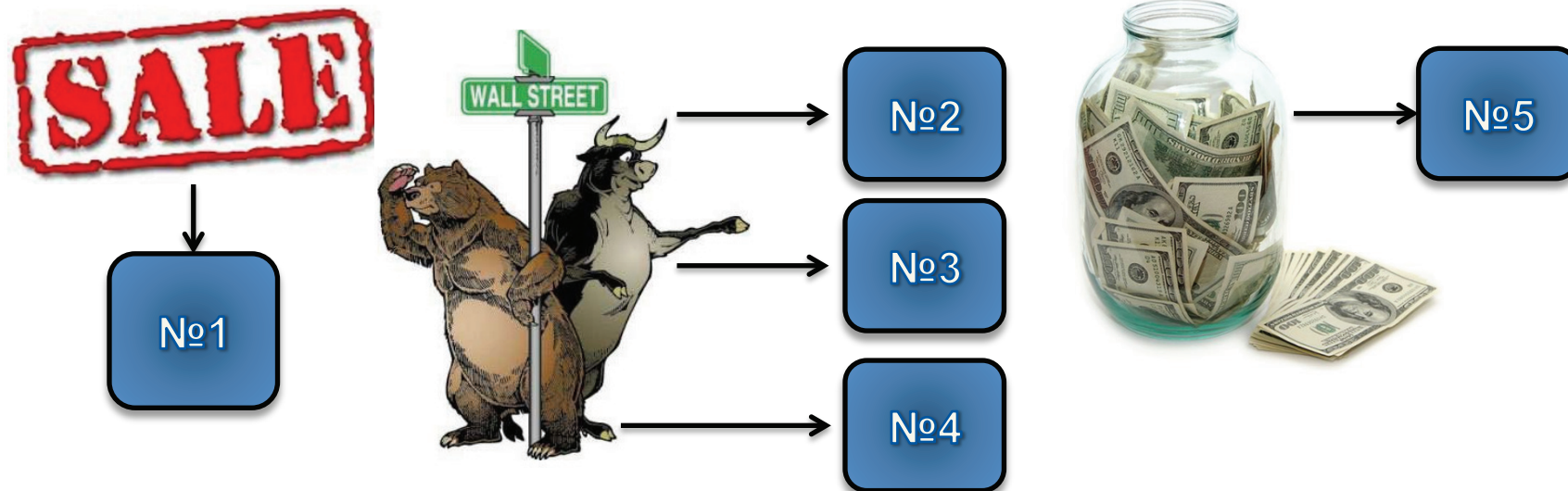


Средний балл за тест
группы сотрудников,
торговавших на демо-счете



Средний балл за тест группы
сотрудников,
НЕ торговавших на демо-счете





КPI исходящей связи:

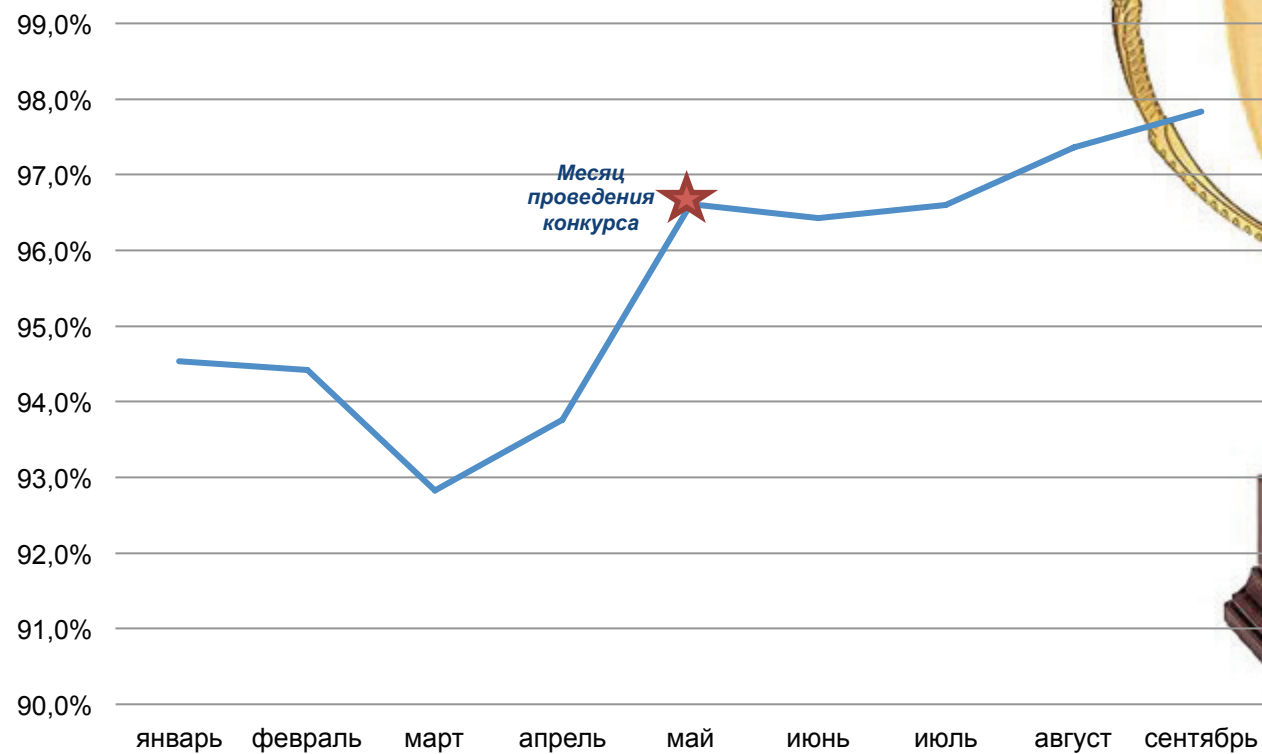
- Уровень сервиса 90/10
- Среднее время обработки заявки 10 минут и менее
- Оценка качества

КPI входящей связи:

- Оценка качества
- % типизированных звонков
- «Ring Time» менее 6 секунд
- Среднее время разговора
- Соблюдение норматива «Not Ready Time»

ВЛИЯНИЕ КОНКУРСА НА КРІ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Процент типизированных звонков в общем количестве обработанных звонков





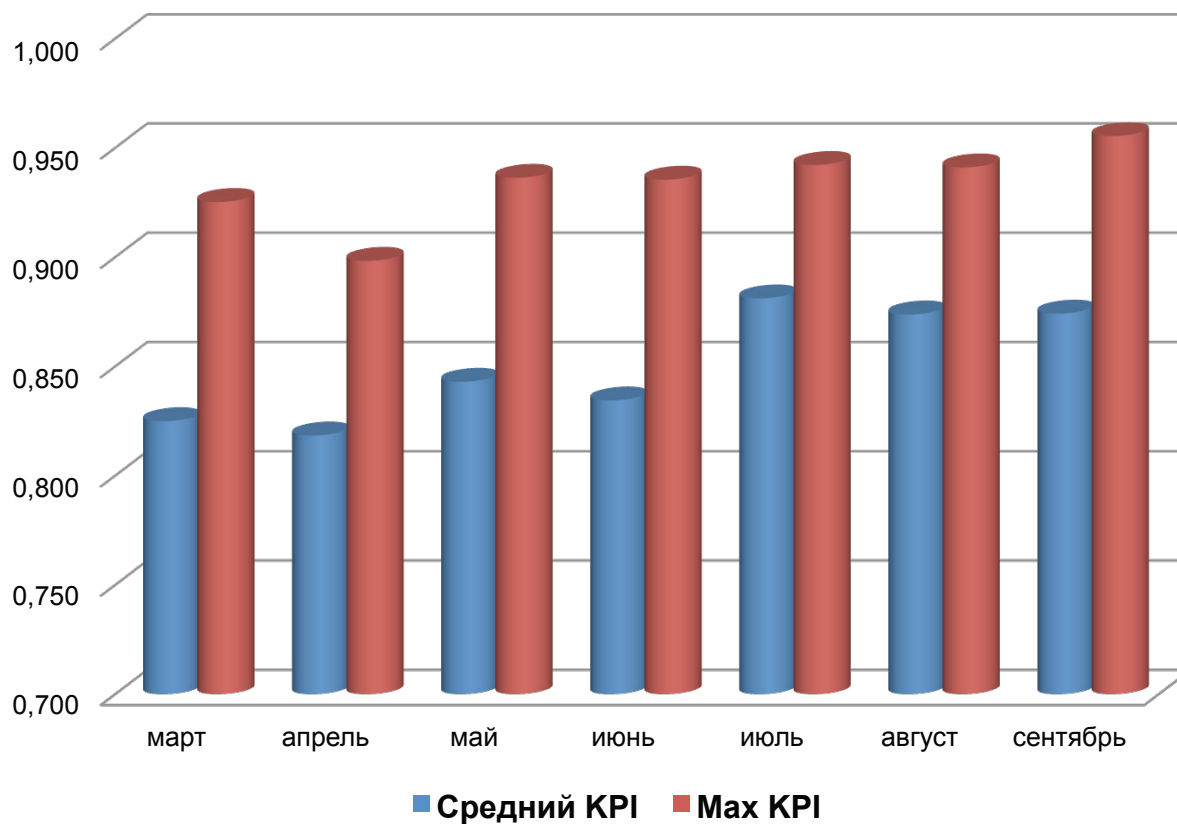
НЕМАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ

По результатам рассчитывается итоговый КРІ, и выбирается 2 сотрудника первой линии, которые лучше остальных выполняли все вышеперечисленные показатели.



Показатель	Вес	Min значение	Принцип расчета	Итог
Оценка качества	0,4500	0,800	ОК*вес	0,36
% типизированных звонков	0,1375	0,950	%ТЗ*вес	0,13
Среднее время разговора	0,1375	0,800	$(1-(X/165 \text{ секунд})) \cdot \text{вес}$, где X - превышение нормы СВР в секундах	0,11
Соблюдение Not Ready Time	0,1375	0,600	$(1-(Y/110 \text{ минут})) \cdot \text{вес}$, где Y - превышение нормы НР в минутах	0,08
RingTime менее 6 сек	0,1375	0,995	RT*вес	0,14
МИНИМАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ				0,82

КРІ сотрудников первой линии



Спасибо за внимание!