CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9032

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА МОТИВАЦИИ И ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ВТБ
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Барнаул, Воронеж, Москва, Оренбург, Самара, Чебоксары
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	2407
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.vtb.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Башня Пяти Стихий
ИМИДЖ НОМИНАНТА	ВТБ
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Геймификация в современной реальности стала настолько популярна, что игровые элементы можно встретить буквально везде: когда поднимаетесь по лестнице, выносите мусор, покупаете билеты на самолёт или планируете пробежать свой первый марафон.

Уверены, что и в работе вы активно применяете различные элементы игры при формировании системы мотивации сотрудников.

В нашем департаменте тоже уделяется большое внимание этому вопросу. Благодаря реализации геймификации мы делаем работу наших сотрудников ярче и привлекательнее, а ежедневное выполнение показателей приобретает соревновательный характер и открывает широкие возможности их реализации в игровом пространстве. Уже несколько лет наши операторы принимают участие в различных активностях. При этом мы постоянно пересматриваем и обновляем действующую систему геймификации в зависимости от меняющихся внешних или внутренних условий, учитывая стратегию бизнеса и мнение сотрудников.

Весной этого года наш банк в числе первых попал под санкции. Нагрузка на дистанционные каналы

обслуживания клиентов резко возросла. Нашим сотрудникам как воздух был нужен заряд энергии и стимул выстоять в новых условиях работы. И мы, как опытные геймификаторы, взялись за разработку проекта, который мог бы в этом помочь.

Таким образом был заложен фундамент «Башни 5 стихий» - нового виртуального игрового пространства.

Главной целью проекта в этот непростой период стала мотивация сотрудников контактного центра на удержание целевых показателей и качества сервиса на «до кризисном» уровне. А нам, как авторам проекта, необходимо было создать простое и интуитивно понятное игровое пространство с прозрачной логикой и привлекательным дизайном.

2. Описание (не более 3600 знаков с пробелами)

«Привет, искатель приключений!

Тебе представилась уникальная возможность принять участие в игре и покорить таинственную башню пяти стихий!

Стать настоящим героем и получить сокровища тебе помогут уникальные способности, которые ты приобрел за время нахождения в контактном центре…».

Так игра приветствовала каждого сотрудника, участвовавшего в проекте.

В мае у каждого игрока появился на компьютере новый ярлык, который вел сотрудников в заколдованный мир, где им предстояло пройти сквозь туманность, победить драконов и покорить Башню 5 стихий.

Процесс. Каждому путнику предстояло преодолеть 27 этажей башни. Чтобы перейти с одного этажа на другой, нужно было открыть заколдованные двери специальными ключами, которые участники получали за выполнение ключевых показателей.

За дверями спрятаны волшебные сундуки с сокровищами: рунами, ключами, амулетами и монетами (внутренней виртуальной валютой КЦ). Искатели приключений в закрытых комнатах должны найти книги 5 стихий (огонь, вода, воздух, земля и грозовые молнии), только обладатель всех книг сможет покорить башню. На вершине башни победителя ждет главная сокровищница.

В начале игры игрок мог выбрать себе персонажа и девиз, который отражал бы его индивидуальность. Описание каждого персонажа отражало характеристики оператора контакт-центра, делая игру еще более интересной и привлекательной.

Правила. Чтобы открыть все двери башни, нужно ежедневно выполнять ключевые показатели эффективности на 100% и более. Чем лучше выполнение KPI, тем больше ключей в день можно получить. Дополнительные ключи можно найти в сундуках, либо выменять 5 рун на ключ. В особо сложные периоды нагрузки на линию производилось двойное и тройное начисление ключей.

Основными показателями в игре стали продуктивность сотрудников (AHT), удовлетворенность клиентов (CSI) и продажа услуг и продуктов банка. Все игроки имели доступ к таблице рекордов, где ежедневно обновлялись данные по показателям и расчету ключей. Для справедливой логики определения результатов сотрудники соревновались отдельно в рамках своего функционала. У каждого из направлений был свой лидербод. Победителями игры стали по одному сотруднику о каждого направления, которые добрался до вершины первыми. Им и открылась сокровищница с огромным количеством брендированных подарков, которые сделают любое реальное путешествие комфортнее: дождевик, термокружка, плед для пикника, рюкзак, паур бэнк и т.п.

Коммуникации. Для вовлеченности и поддержания динамики игроки получали яркие

стилизованные уведомления о ключевых событиях – начислении ключей, обновлении рейтинга. Это позволяло привлечь внимание к игре и стимулировало на выполнение KPI.

Для вовлечения сотрудников в игру в период ее старта мы запустили флешмоб «Я в игре», где сотрудники делились своими селфи на фоне монитора с игрой и своими результатами в ней.

3. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Сотрудники нашего департамента – это молодые активные люди, которые открыто и легко ориентируются в виртуальном мире. Различные исследования подтверждают, что виртуальные игры разной сложности уже давно стали частью жизни большинства людей.

Мы взяли это себе на вооружение и активно внедряем игру в работу. На уровне банка проводятся ежегодные кибертурниры по Dota 2, FIFA, CHESS, CS&GO, как в командном зачете, так и в индивидуальном. Победители внутренних отборочных соревнований представляют банк в международном чемпионате по кибеспорту.

Департамент клиентского обслуживания стоит у истоков геймификации в банке. Наши операторы уже более 7 лет являются участниками масштабной геймификации, в которой существуют конкурсы по показателям, фановые активности, виртуальная валюта (ВТБшки), магазин брендированной продукции с материальными и нематериальными товарами.

Но мир развивается, и мы вместе с ним. В игре «Башня 5 стихий» мы вывели нашу геймификацию на новый уровень, связав игровую виртуальную реальность с ежедневными показателями эффективности работы. Это полноценная компьютерная игра, которая позволяет сотрудникам, находясь на рабочем месте, погрузиться в красочный виртуальный мир.

В игре нам удалось реализовать множество преимуществ:

- Трансформация выполнения показателей в виртуальном пространстве – создание игрового мира с визуализацией, движением, развитием облегчает путь к достижению рабочих целей, превращая его в увлекательный квест.
- Персонажи и девиз – ежедневная возможность выбора позволяет сотруднику самовыражаться и поднимать настроение. К примеру, персонаж «Паладин еще с рождения перенял опыт и знания предков. В его чертогах разума хранится вся возможная информация и ответ на любой вопрос. Мудрость и рассудительность Паладина помогли ему стать самым авторитетным советником для клиентов и бесценным другом и наставником для всех сотрудников контактного центра».
- Высокая технологичность игрового процесса – сюжет, приятная визуализация, интересные персонажи, динамика и периодические обновления не давали превратить игру в рутину и повышали привлекательность игры для сотрудника.
    - Ежедневное начисление ключей - позволяло игрокам понимать результат своей ежедневной работы и оперативно реагировать на их изменение, а также поддерживало интерес к игре и давало стимул совершать больше целевых действий, чтобы выбиться в лидеры.
    - Использование описаний и формулировок, связывающих игровое пространство и рабочий процесс – для большего погружения в игру и повышения интереса. Угадайте, какой показатель описан: «Дар ораторского мастерства, возможность лаконично и доходчиво объяснить самую сложную и многоступенчатую информацию поможет моментально оказывать помощь клиентам»? Верно, здесь зашифровано среднее время диалога (АНТ).

Если раньше сотрудники уходили в комнату отдыха и играли там в приставку, то благодаря Башне

5 стихий у них появилась возможность погрузиться в игровое пространство непосредственно на рабочем месте.

4. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Запуская любой новый проект, мы ставим перед собой конкретные цели.

Проекты по геймификации мы оцениваем по двум основным критериям – влияние на бизнес и вовлеченность сотрудников. Для этого провели сравнение результатов игроков с контрольной группой.

1. **Для оценки бизнес результатов** игры «Башня 5 стихий» мы провели анализ выполнения ключевых показателей эффективности нашими игроками в сравнении с контрольной группой:

- **Продуктивность сотрудников (АНТ).** Динамика показателя АНТ у участников игры на 1,5% лучше.
- **Показатель удовлетворенность клиентов (CSI).** Динамика у покорителей башни лучше на 3,7%.
- **Продажа услуг и продуктов банка.** За период игры участники продемонстрировали рост данного показателя на 9,2%.

Победители игры показали наилучший результат среди своих коллег. Лидер в голосовом канале обслуживания клиентов существенно перевыполнила ЦЗ по оцениваемым показателям. Процент выполнения составил: АНТ - 117%, CSI - 137%, продажа - 124%.

Лидер от направления ЧАТ продемонстрировал выполнение: АНТ - 104,3%, CSI - 135%, продажа - 161%.
2. Для исследования вовлеченности сотрудников мы провели опрос, который позволил оценить его эффективность со стороны игроков:

- 76 % опрошенных игра мотивировала на достижение и улучшение показателей;
- 64 % оценили на «отлично» динамику и логику игры;
- 96 % игроков отметили сюжет как захватывающий и затягивающий;
- 100% сотрудников оценили интуитивно простотой и понятный интерфейс.

По мнению участников, **главными мотиваторами** для них стали:

- классные призы;
- возможность получения дополнительной внутренней валюты (ВТБшки);
- соперничество в игровой форме;
- интересный сюжет;
- яркий дизайн игры (красивые аватары, четкая графика)

Отзывы сотрудников:

- «Что-то необычное в рабочем процессе! Круто!»;
- «Приятный глазу интерфейс. Понятный сюжет, а также механика игры. Понравилась прозрачность процесса определения лидеров»;
- «Понравилось соревноваться с коллегами разных площадок. Здорово, когда в режиме онлайн можешь наблюдать свои позиции в рейтинге и видеть, как эффективность работы на это влияет. Стимулирует работать лучше, чтобы приблизиться к лидерам игры!»;
- «Благоприятные впечатления! Игра понравилась, все отлично! С нетерпением ждала начисления новых ключей, чтобы открыть новую дверь и посмотреть, какой же сюрприз за

ней ждет. Особенно радовалась нахождению сундука с втбшками :))»

Высокая оценка игры ее участниками и перевыполнение всех KPI, установленных в игре, наглядно демонстрирует ее эффективность, положительное влияние на вовлеченность сотрудников, на повышение лояльности и удовлетворенности клиентов. Все это говорит о перспективе успешности проекта при его запуске на операторов всех направлений.

Также отметим, что благодаря эффективному взаимодействию всех вовлеченных в проект команд проект был реализован в кратчайшие сроки – от разработки до внедрения в контур банка прошло всего 3 месяца. Оперативность запуска игры позволила поддержать качество и скорость обслуживания клиентов банка на высоком уровне в сложный период.

5. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Средний возраст операторов нашего контакт-центра составляет 24 года, но все чаще среди кандидатов на должность начинают преобладать представители поколения Z.

Это первое поколение, выросшее «в цифре», они с детства привыкли к видеоиграм. Миллениалы и «зумеры» по-другому воспринимают и обрабатывают информацию, поэтому перенос соревновательной и поощряющей методики наиболее органично вписывается в их жизнь. Эффективно взаимодействовать, как с клиентами, так и с сотрудниками будет возможно только через интерес и вовлечение.

Мы смотрим в будущее, создавая платформу для поддержания бизнеса с учетом существующих тенденций. «Башня 5 стихий» позволила нам обеспечить высокую вовлеченность сотрудников в рабочие процессы с учетом всех современных течений - использование статусов, наград, достижений, сюжетной линии и привлекательного дизайна. Сами же операторы получили удовольствие от процесса игры, с ее помощью у них появилась возможность выполнять ежедневные задачи играючи, проходя интересный квест.

Подтверждением этому стали результаты внутреннего опроса персонала о нематериальной мотивации. По его результатам у сотрудников, игравших в «Башню 5 стихий», на 21% выше удовлетворенность проводимыми конкурсными мероприятиями. Многие сотрудники, не участвовавшие в проекте, отметили, что хотели бы окунуться в мир виртуальной реальности на рабочем месте и пройти этот путь от начала до конца.

Цифровизация плотно вошла в нашу жизнь. Мир будет еще более виртуальным и это неизбежность, поэтому нужно уже сейчас перенимать лучшие практики и создавать свои инновационные решения. «Башня 5 стихий» стала стартовым проектом для запуска нового уровня развития игровых механизмов для наших операторов, и мы будем продолжать их внедрение на рабочих местах.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Плужникова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Наталья Анатольевна
ДОЛЖНОСТЬ	Эксперт