Setia

# Gamification

Estratégias utilizadas na criação de jogos aplicadas
no ambiente corporativo para elevar o engajamento e a motivação

# O que é Gamification?

É a aplicação de estratégias utilizadas na elaboração de jogos no ambiente corporativo. Tem como finalidade promover o engajamento e a motivação dos usuários por meio de incentivo, competição e colaboração.

Jogos atraem e motivam as pessoas há milênios e ao aplicar esta estratégia no ambiente corporativo os resultados podem ser muito positivos.

# Onde pode ser aplicado?

- **Contexto Corporativo**
  - Integração de Novos Funcionários
  - Utilização de Sistemas Empresariais
  - Criação de Campanhas para motivar a Competição e Colaboração entre funcionários
  - Engajamento do Time
- **Contexto Educacional**
  - Treinamentos
  - Engajamento Social

Estes são só alguns exemplos, a Gamification pode ser utilizada em muitas outras áreas

# Quais são as Vantagens?

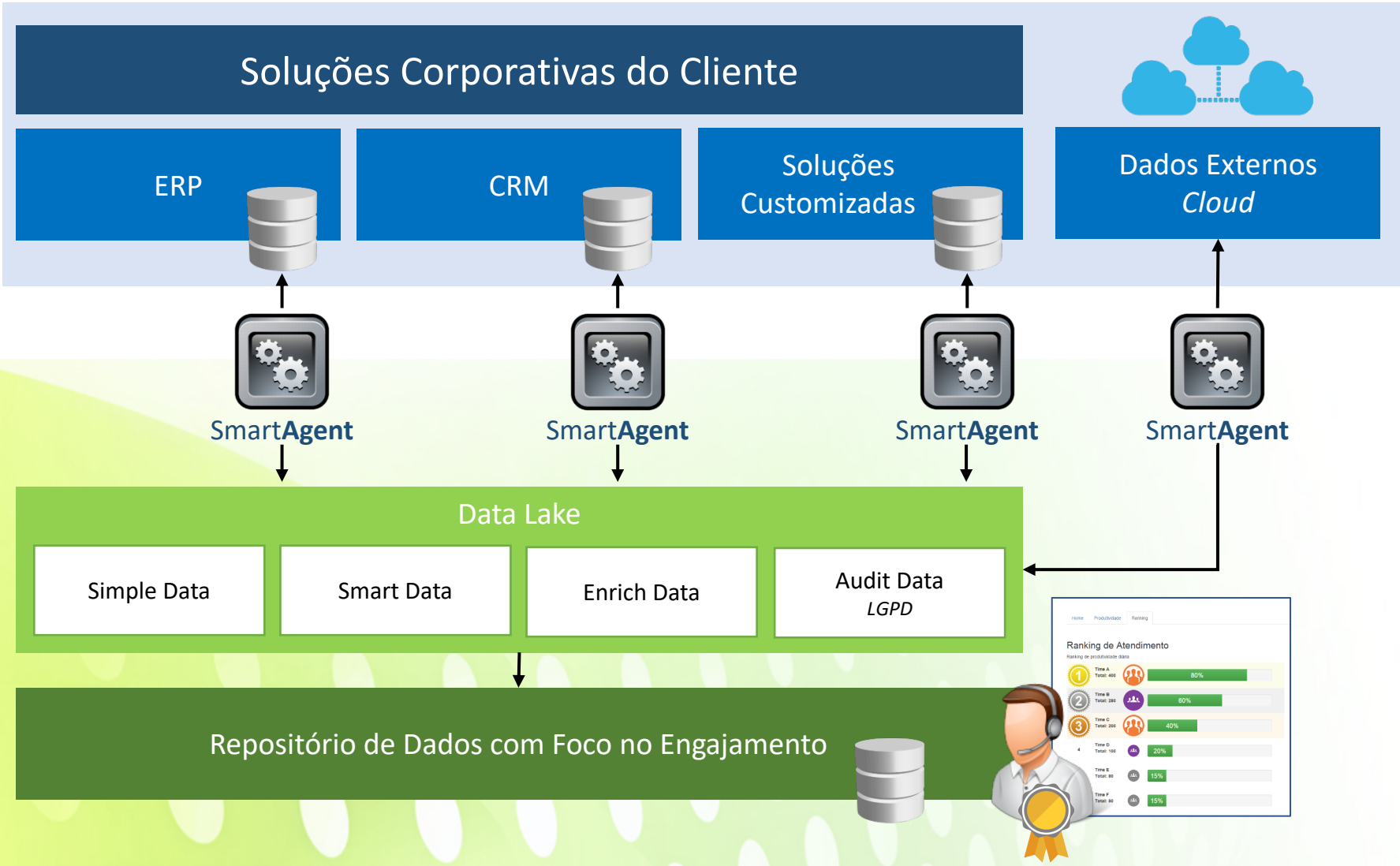
- Maior interatividade entre as pessoas
- Estimula a persistência e a determinação
- Melhora o foco
- Aumenta a produtividade
- Eleva as chances das metas serem alcançadas
- Promove o trabalho em equipe
- Eleva o engajamento na resolução de problemas

# Como começar?

Primeiramente é preciso identificar o cenário de trabalho.

*Cada caso é um caso e a estratégia adotada precisa estar alinhada com as características da empresa e de seus processos corporativos*

# De onde podem vir as informações?



# Como as informações são Transmitidas?

TI do Cliente

1

## O especialista prepara os dados e os disponibiliza por meio de um Datamart

[ Sua equipe de TI é responsável por preparar os dados ]

Componente Setia

2

## Serviço disponibilizado para obtenção dos dados

[ Nós buscamos e preparamos os dados de forma automática ]

3

## Serviço disponibilizado para transmissão dos dados (API)

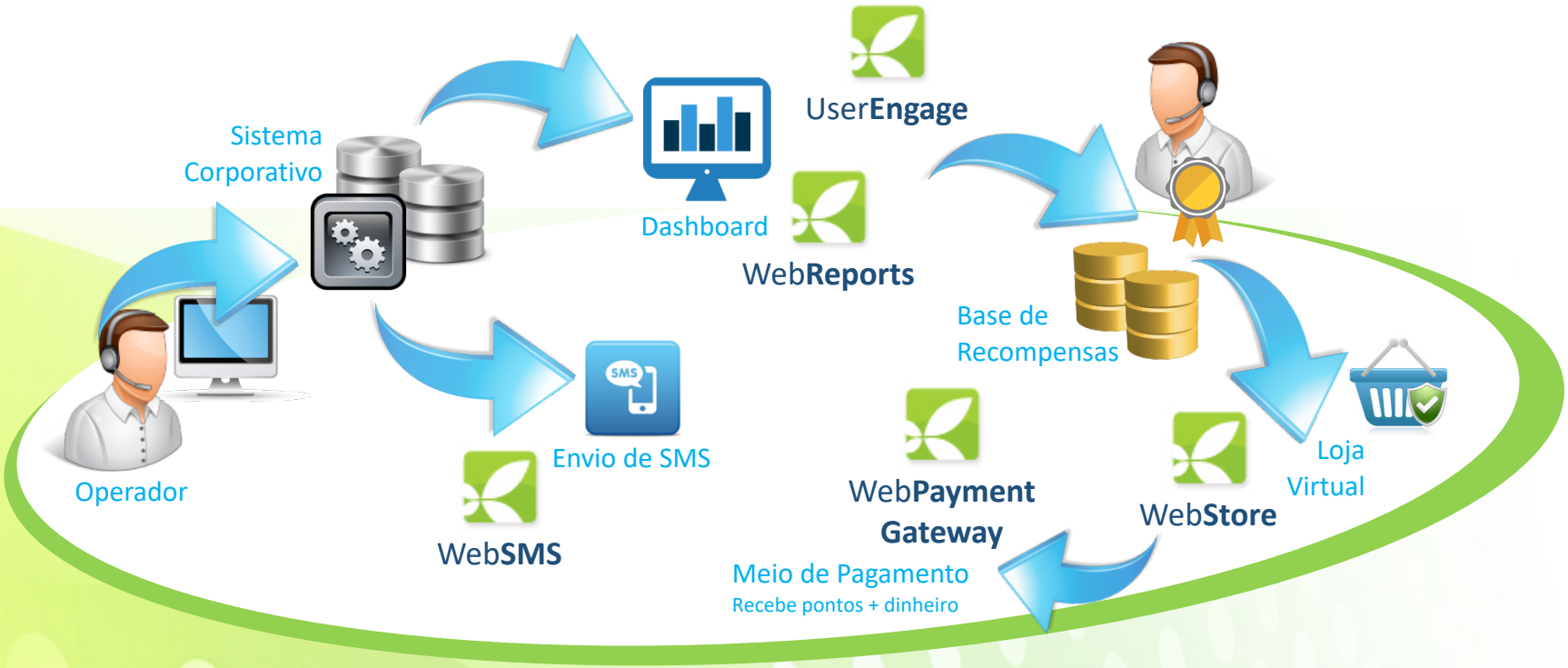
A informação é enviada do(s) sistema(s) corporativo(s) para a base de dados Setia - Datamart.

[ Você nos envia os dados de forma automática ]

# Exemplo de Plataforma

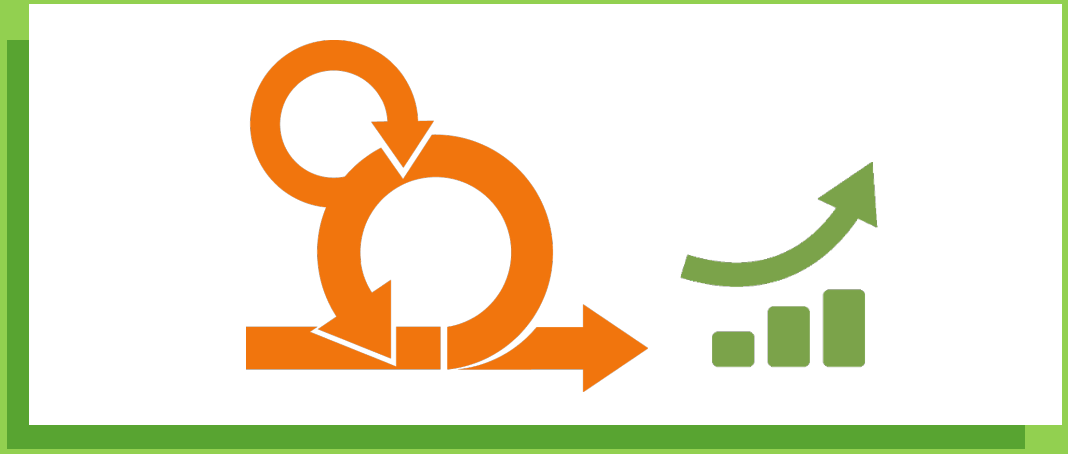
## *Uma Operação de Call Center*

Operadores motivados sendo recompensados com pontos, os quais opcionalmente são notificados via SMS/Push a cada conquista. Eles podem realizar compras durante seu intervalo de atendimento (break) na loja virtual da empresa (intranet), que por sua vez aceita como meio de pagamento estes pontos.



# Gamification

*Método de Trabalho*

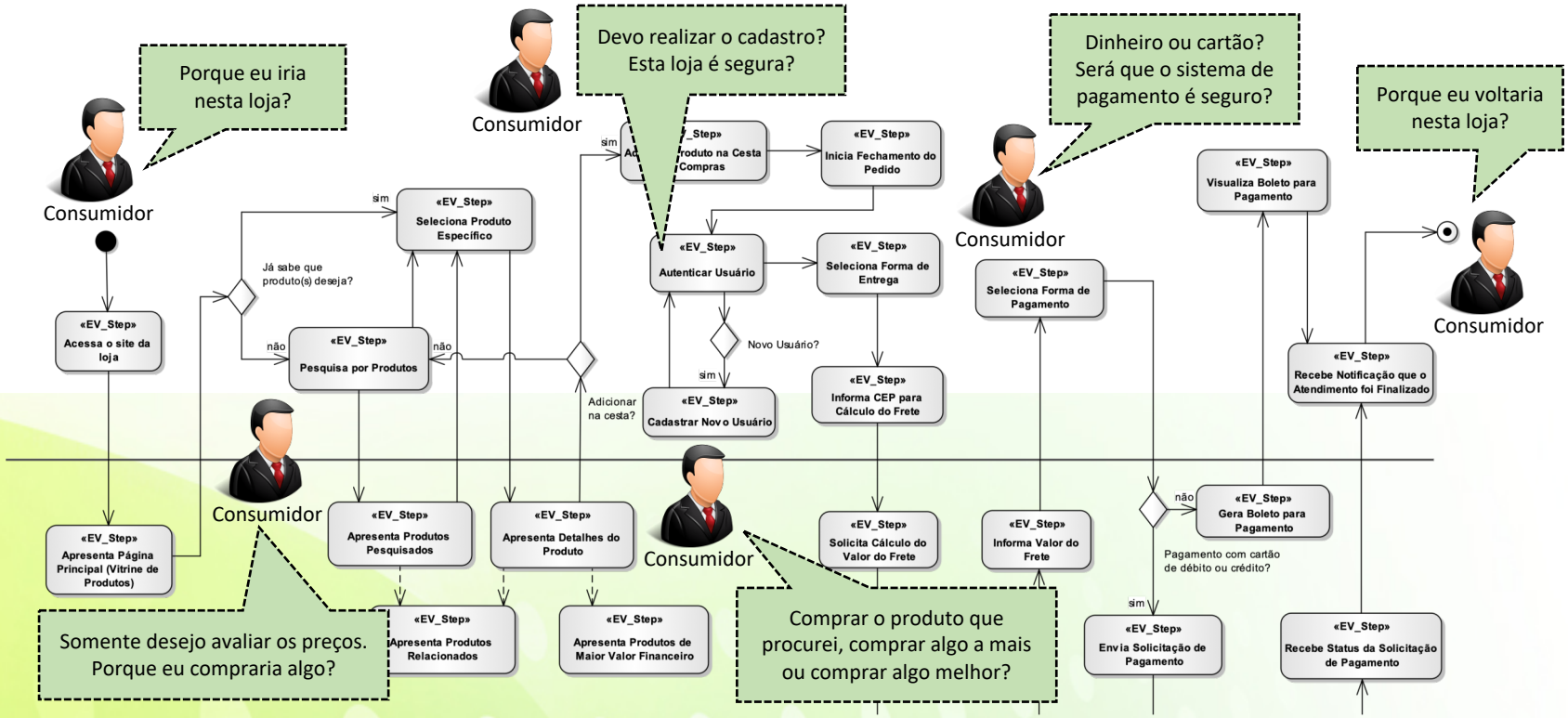


# Método de Trabalho

## As principais etapas do processo

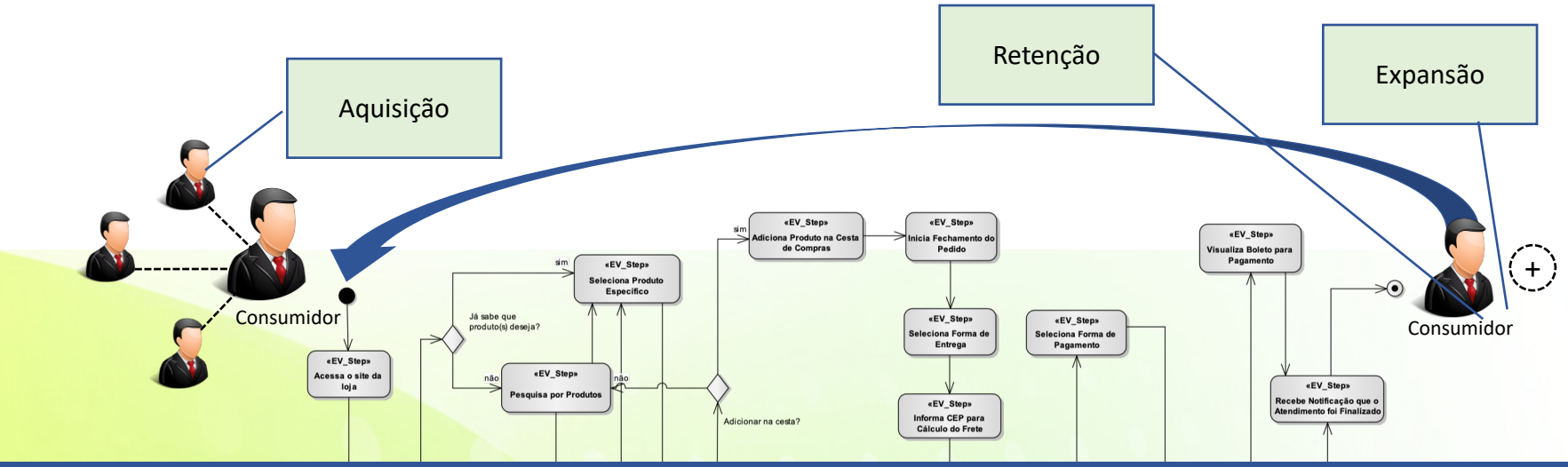
# Método de Trabalho

## Análise da Jornada do Consumidor e suas principais decisões tomadas



# Método de Trabalho

## Elevar a Aquisição e a Retenção dos Consumidores baseada na Fidelização




**Estratégia de Fidelização**

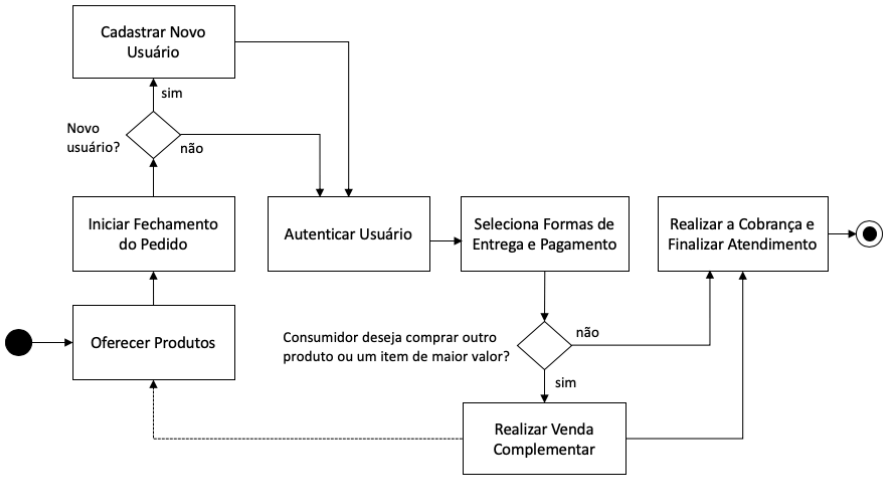
- Desconto na Primeira Compra
- Recomendação
- Classificação do Cliente
- Programa de Pontos

# Método de Trabalho

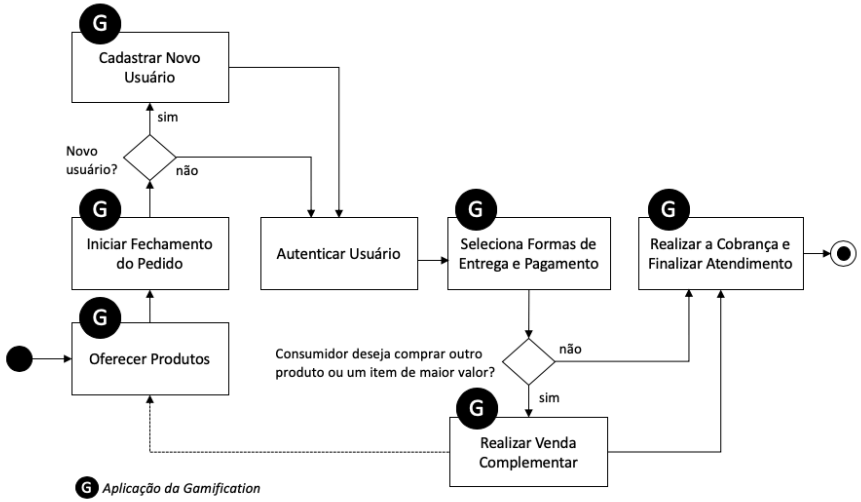
Considerar todas as etapas do processo.

Pequenas vitórias são importantes e motivadoras para conclusão de uma jornada.

## Antes




## Depois



# Método de Trabalho

## Dinâmicas, Mecânicas e Componentes.

*Exemplo de aplicação em plataforma de comércio eletrônico.*

| | **Comércio Eletrônico Novo Contexto de Venda** | ***Gamification*** | | |
|---|---|---|---|---|
| **Táticas de Retenção** | **Objetos Corporativos** | **Dinâmicas** | **Mecânicas** | **Componentes** |
| Conquistar o Consumidor | Desconto na primeira compra | Emoções | Chances | Presentear |
| | Apresentar ofertas especiais | Emoções | Chances | Desbloqueio de conteúdo |
| Preservar o Consumidor | Programa de pontos | Progressão | Recompensas | Pontos |
| | Classificação do cliente | Progressão | Retorno (Feedback) | Níveis |
| Estender a relação com o consumidor | Oferecer desconto na próxima compra | Progressão | Recompensas | Presentear |
| | Recompensar recomendação de outras pessoas | Relacionamentos | Cooperação | Atingimentos |
| **Mecanismos Arquiteturais** Personalização e Monitoração | | | | |

Referência: http://cassiopea.ipt.br/teses/2016_EC_Sergio_Miguel.pdf

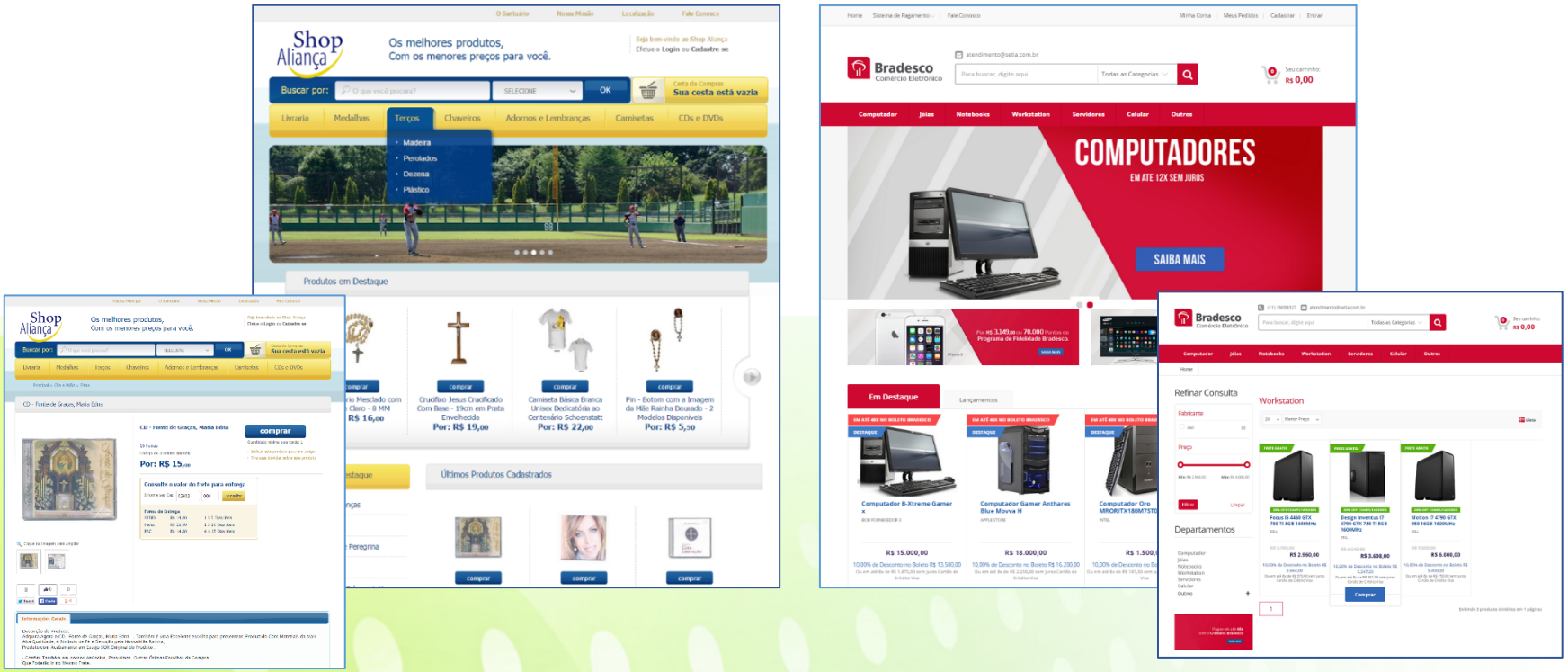
# Gamification

*Cases de Sucesso*

# Setia WebStore

## Loja Virtual + Gamification

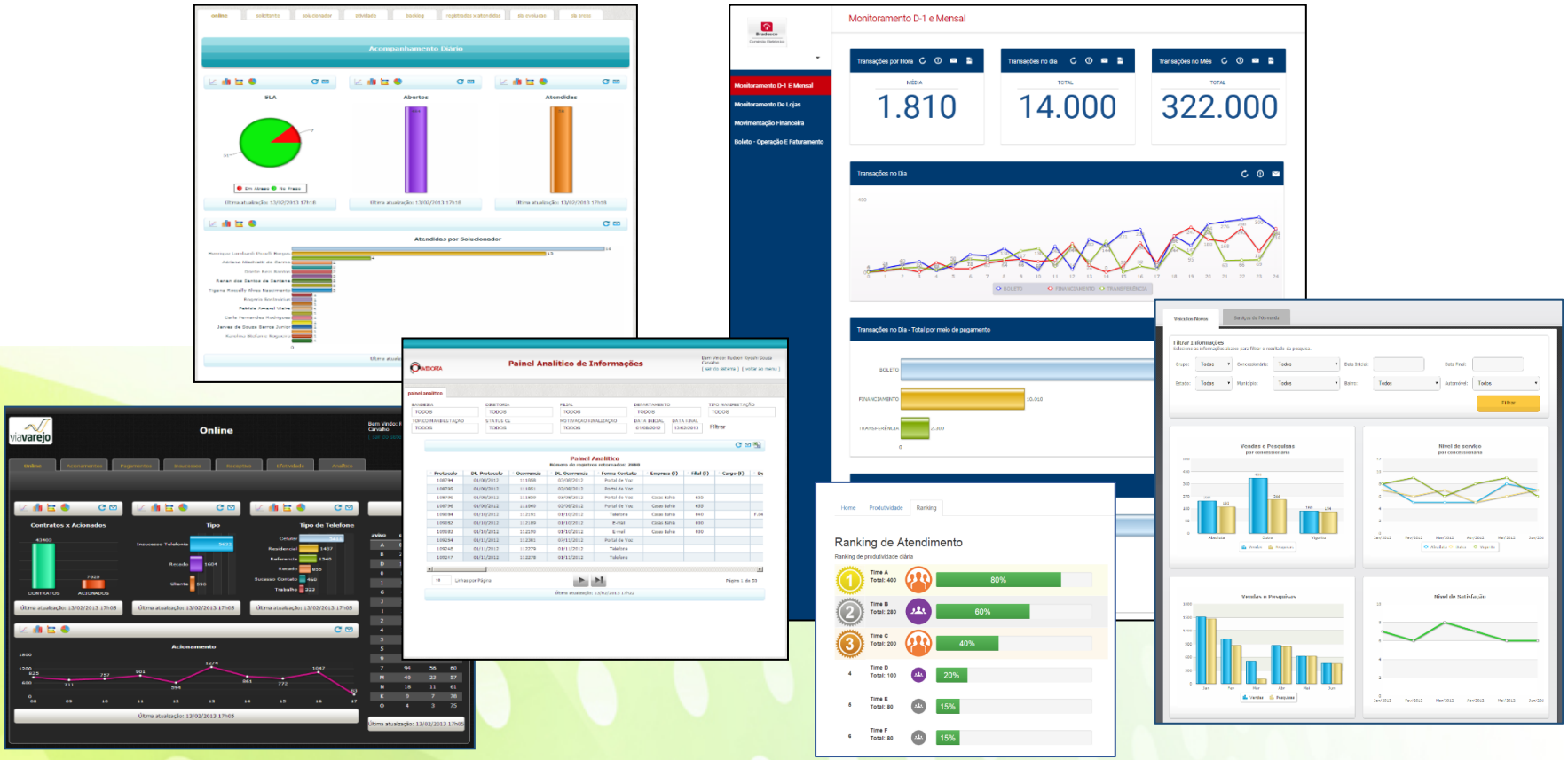
*Clientes: Bradesco e ShopAliança*



# Setia WebReports

## Solução para Criação de Dashboards.

*Clientes: Bradesco, CB Contact Center e Atento*



# NinjaStickers

## Marketplace para Colecionar Ativos Digitais (Ex. MotoGP)

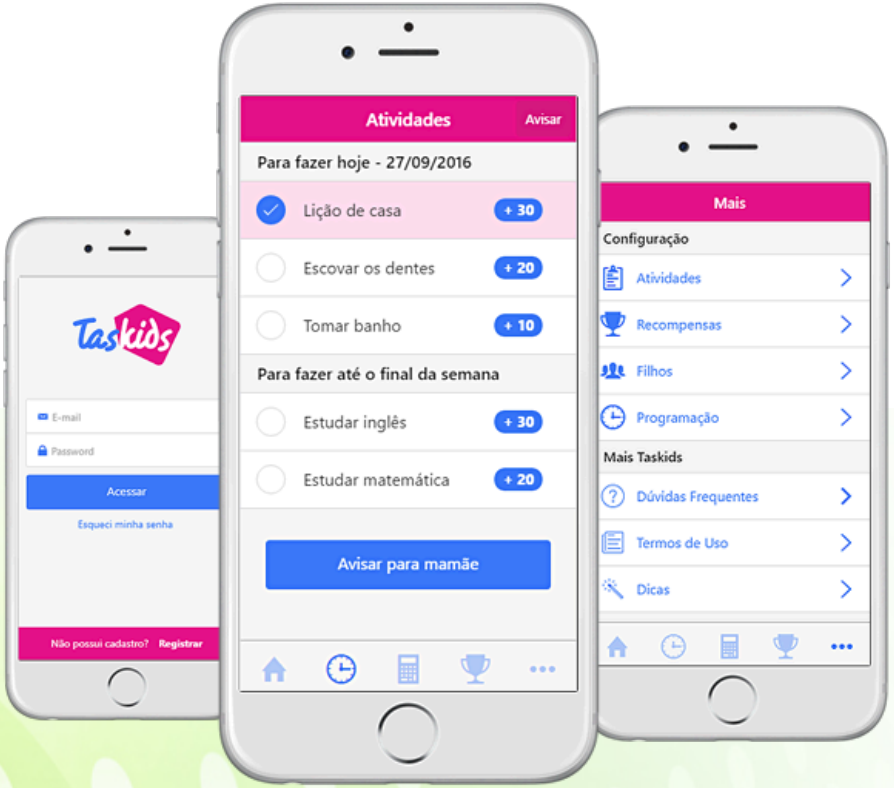
*Clientes: SingularCK (Empresa especializada em Blockchain – UK)*

https://www.ninjastickers.com/motogp

# Taskids

Aplicação mobile para gestão de tarefas e recompensas destinada ao público infantil.

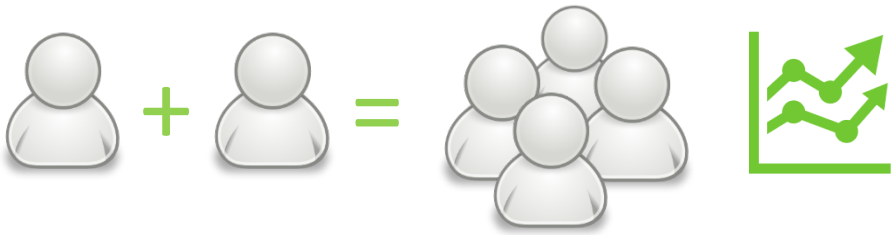
** Projeto Interno ainda em desenvolvimento*




http://taskids.net

Ao utilizar

# Gamification



## Sinergia construindo equipes mais produtivas

© Setia Tecnologia 2000-2019. Todos os direitos reservados.

# Obrigado ☺

Visite nosso site e conheça as demais soluções
que também podem ajudar o seu negócio.

atendimento@setia.com.br
http://www.setia.com.br

© Setia Tecnologia 2000-2019. Todos os direitos reservados.