

PROJETO GAMIFICATION

Projeto realizado durante o
Workshop de Gamification
para Help Desk e Service Desk

12/05/2023



RESULTADOS ESPERADOS EM 6 MESES

- Reduzir custos internos com o pessoal em 10%.
 - Custos relacionados a treinamento, demissão, contratação, ...
- Diminuir a insatisfação do cliente.

METRICAS

- Custos atual 100k – Objetivo 90k
- Índices de Insatisfação atual 20% - Objetivo 10%

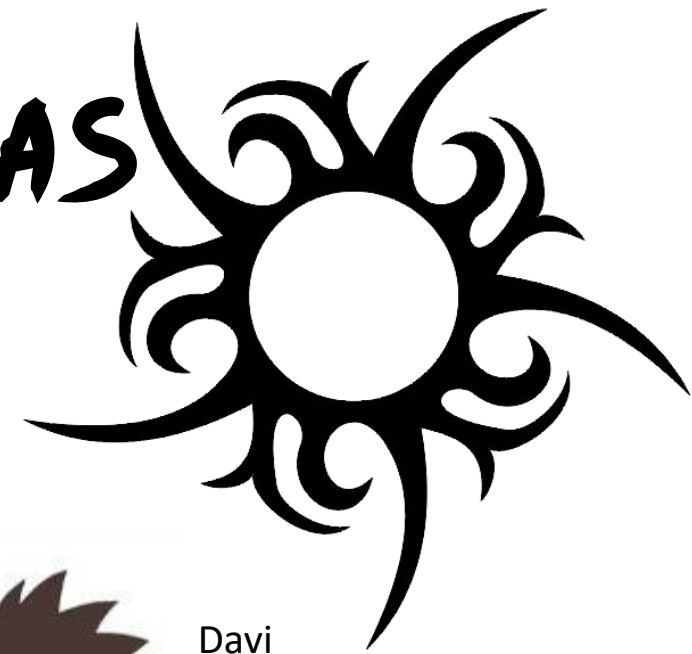


A stylized illustration of the character Naruto Uzumaki from the anime Naruto. He is shown from the waist up, wearing his signature orange jumpsuit with black accents and a red cape. He has his signature spiky blonde hair and is wearing a headband with the number '10' on it. He is standing with his arms crossed, looking towards the viewer. The background is a dark, muted grey.

FUNCIONAMENTO:

- Cada persona assume um avatar do anime Naruto onde cada avatar inicia a jornada como Aluno da Academia;
- Os comportamentos desejados atribuem pontuação de 'experiencia' ao avatar;
- Ao atingir determinada 'experiencia' o avatar muda o ranking;
- Os avatares estão divididos em 2 grupos que serão denominados em vilas;
- As 'vilas' competem entre si somando a pontuação de seus membros;
- A 'vila' com maior pontuação a cada mês tem um *happy hour*;
- Ao atingir determinado ranking cada avatar ganha uma camiseta com o símbolo seu nível;
- No final da campanha o avatar com maior pontuação no ranking ganha um prêmio master (kit gamer com cadeira + mouse + teclado) e os avatares da vila com maior pontuação ganharão um ingresso para o Beto Carreiro World.

APRESENTANDO AS PERSONAS



VILADO SOL



Leon

Estilo descontraído
Gosta de anime,
Tem tatuagens,
Escuta Trap
Curte jogos Online



Lorena

Gosta de Romances
e comédias
Escuta forró e samba
Adora atividades ao
ar livre

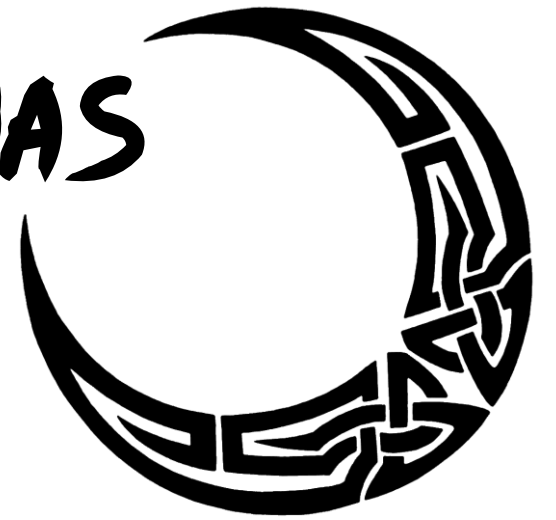


Davi

Roupas Largas com
camiseta de anime e
heróis
Escuta eletrônico e
rock

APRESENTANDO AS PERSONAS

VILADA LUA



Daniel

Estilo social esporte
Joga futebol aos fins
de semana
Tem 1 filho que gosta
de anime
Escuta sertanejo
Curte jogos de aposta
Online



Sophie

Gosta de Suspense
Usa salto
Escuta eletrônico
Lê mangá
Ama fazer
caminhadas
noturnas



Carlos

Estilo casual
Tem tatuagem de
anime
Gosta de churrasco
Joga LoL e CS-GO



COMPORTAMENTOS DESEJADOS

EXPERIENCIA POR COMPORTAMENTO

Pontos	Atividade
500	Criar documentação na base de conhecimento
250	Cumprir horário semanal
100	Atualização e feedback da base
50	Ler documentação da base (antes de perguntar) (certificação interna)
10	Buscar o feedback cliente para encerramento do ticket em até 48hr
5	Preencher checklist do ticket
5	Manter tickets como ultima ação do suporte em menos de 24hr
5	Solicitar resposta da pesquisa de satisfação

NIVEIS NINJA

Ponto	Título
0	Aluno da Academia
750	Gennin
4.000	Chunnin
10.000	Jônin
16.000	ANBU
18.000 ou mais	Kage





ELEMENTO SURPRESA

Durante o *Happy Hour* da Vila com a maior pontuação no período os participantes poderão entrar no mercado da vila e trocar os pontos da loja por prêmios, a pontuação é descontada apenas do total da vila e os personagens continuam acumulando a pontuação para alterar o nível ninjas;

MERCADO NINJA

Aberto somente no dia do *happy hour*
EXEMPLOS DE PREMIAÇÃO



5000p



2000p



12000p