Projeto de Gamification

Prof. Roberto Cohen





Alana Corrêa • Jorge Machado



Nome do Jogo

Tipo de Empresa

Empresa de suporte técnico de infraestrutura

Objetivos

 Implantar base de conhecimento interna e externa;

Registrar chamados.

Modelo de Engajamento Campanha
Duração = 3 meses
Jogo competitivo, mas
bastante colaborativo
Roteiro

Comportamentos desejados - Técnico

- Documentar a solução adotada, atualizar a base se conhecimento, ser detalhista, registrar chamados, informar principais problemas atendidos;
- Seguir os procedimentos padrões (troubleshooting);
- Pro atividade (ter iniciativa de documentar na base de conhecimento).

Jogadores

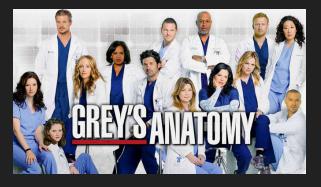
Equipe de suporte

- 18-28 anos (nascidos entre 1989 e 1999)
- 50% vem de ônibus
- 83% está cursando a faculdade
- 83% são homens
- Todos gostam de jogos e seriados
- 16,6 % são realizadores
- 16,6 % são socializadores
- 33,3 % são exploradores
- 33,3 % são predadores

Contexto

Hospital de Tl

Referências:

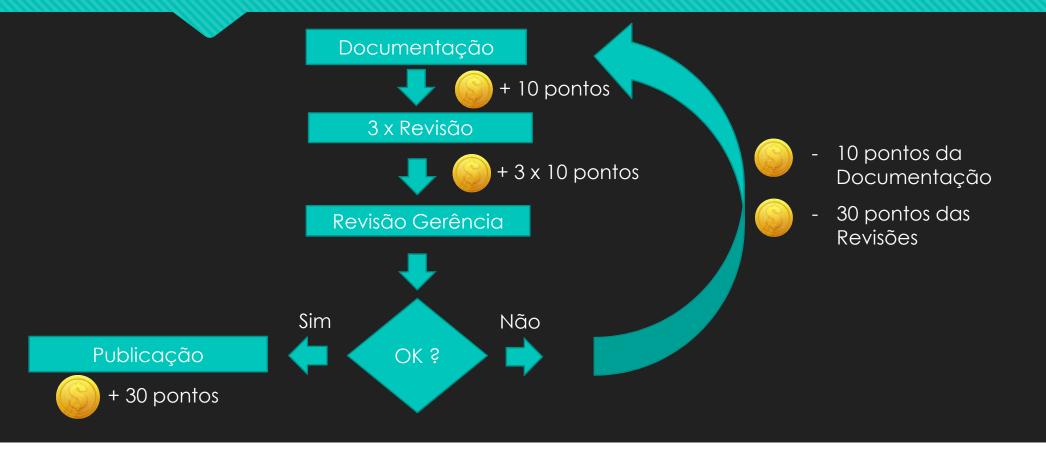




Métricas e Pontuações

Tarefas	Pontuações
Documentar na KB	10
Revisar documentos da KB	10
Publicar documento na KB	30
Consulta de documento na KB	5
Início do atendimento	5
Conclusão do atendimento	5
Ajuda á outros técnicos em atendimentos	10

Fluxo da KB



Jornada da Maestria



Elementos

Dinâmica

- Emoções: curiosidade, competitividade, frustração e alegria.
- Narrativa envolvida: ambientalização do jogo no Hospital TI.
- Progresso: evolução dos níveis.
- Relacionamentos: reconhecimento da cooperação entre os jogadores.

Mecânica

- Desafios
- Competição
- Cooperação
- Feedback
- Aquisição de recursos
- Recompensas
- Estados de vitória

- Ranking (melhor jogador com foto no Facebook da empresa)
- O Pontos (slide 9)
- O Nível (slide 11)
- Emblemas

Avatar









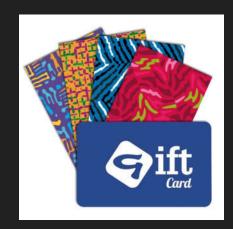
Doutor

Loja Virtual

Troca dos pontos conquistados no jogo, por prêmios que deseja.







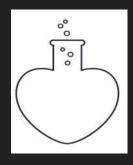




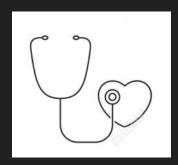




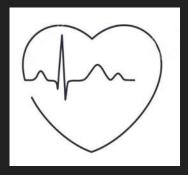
Bens Virtuais



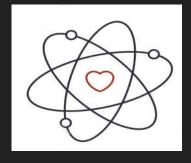
Poção X Valor: 500 pontos +1 ponto Por Revisão



Ferramenta Y Valor: 800 pontos +2 pontos Por Documentação



Vida Z Valor: 1000 pontos +5 pontos Por Publicação



Turbo k
Valor: 1200 pontos
+3 ponto
Por Conclusão de
chamados

Níveis

- O Nível 1 = Internos
 - O Para passar de nível precisa de:
 - 500 pontos
 - 15 chamados iniciados e finalizados
 - 10 ajudas em chamados

- O Nível 2 = Residentes
 - O Para passar de nível precisa de:
 - 1500 pontos
 - 50 chamados iniciados e finalizados
 - 20 ajudas em chamados

Níveis

- Nível 3 = Especialista
 - O Para passar de nível precisa de:
 - 5000 pontos
 - 80 chamados iniciados e finalizados
 - 40 ajudas em chamados

- O Nível 4 = Doutor
 - O A partir deste nível, o posto de Doutor será dado ao jogador que apresentar maior pontuação no jogo. Caso o Doutor seja ultrapassado por outro jogador, ele volta a ser um Especialista.

Contatos



Alana Ramires Corrêa E-mail: gerencia.suporte@doctornet.com.br Empresa: Doctornet Redes e Conectividade Ltda.



Jorge Machado Filho E-mail: jorge@e-desk.com.br Empresa: e-Desk