



GAMIFICATION

Por que usar no suporte técnico



Palestras realizadas em
São Paulo - 17/04/2018
Goiânia - 18/04/2018



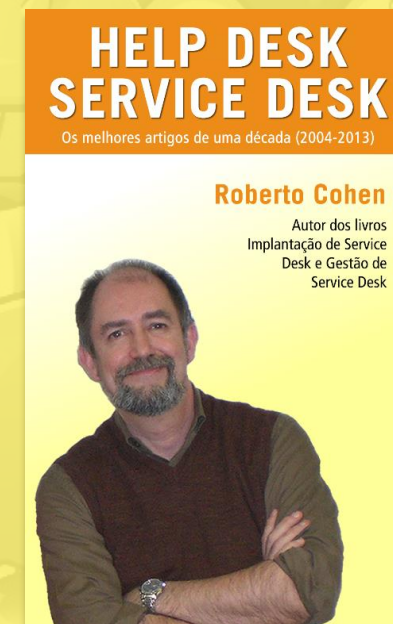
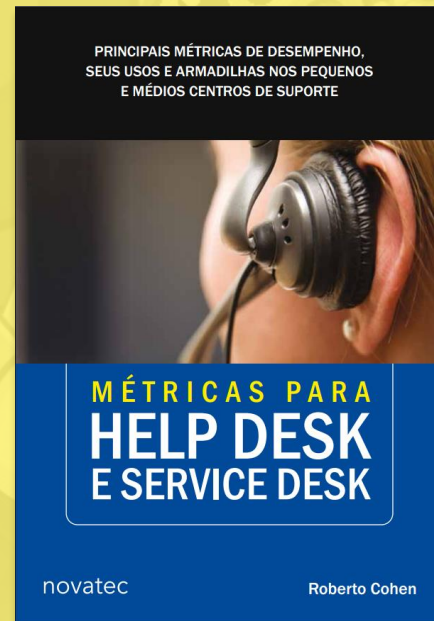
Patrocinador Oficial



**Quem é
Roberto Cohen**



roberto.cohen@4hd.com.br



eBook via Amazon



**Quais nossos
problemas no suporte?**

PROBLEMAS COM OS TÉCNICOS

- Registro de chamados
- Cordialidade com os usuários
- Adesão aos novos processos
- Alimentação da base de conhecimento
- Comprometimento com o cliente..



PROBLEMAS COM OS USUÁRIOS

- **Leitura prévia das FAQ's**
- **Detalhamento do problema**
- **Desconhecimento das regras do negócio**
- **Terrorismo**
- **Urgência**





**Vamos resolver tudo
isso com Gamification!**



**Mas primeiro,
um pouco sobre Games**

Jogos Olímpicos



Aqui a coisa pegou mesmo



The US Navy's newest submarine comes with Xbox controller

Off-the-shelf equipment saves the military a lot of money

By Andrew Liptak | @AndrewLiptak | Mar 18, 2018, 4:26pm EDT



On Saturday, the USS Colorado, the US Navy's latest Virginia-class submarine, was commissioned into service from the Naval Submarine Base New London in Connecticut.

20/03/2018

20 MAR 2018

US NAVY USES XBOX CONTROLLER TO OPERATE NEW ATTACK SUBMARINE



Share. Ignore that one guy who insists they should be using a PS3 pad.

BY SHABANA ARIF → The US Navy's newest submarine is partially operated by an Xbox 360 controller.

The Associated Press, via Gizmodo, reports that the USS Colorado is the first attack submarine to use a game pad, although the 360 controller has been used by the US military before, in 2014, to operate a laser gun.

20/03/2018

Início » Google » Google Maps lança interface para desenvolvedores de jogos

Google Google Maps

Google Maps lança interface para desenvolvedores de jogos

32 0

Por **Renê Fraga** - 20/03/2018





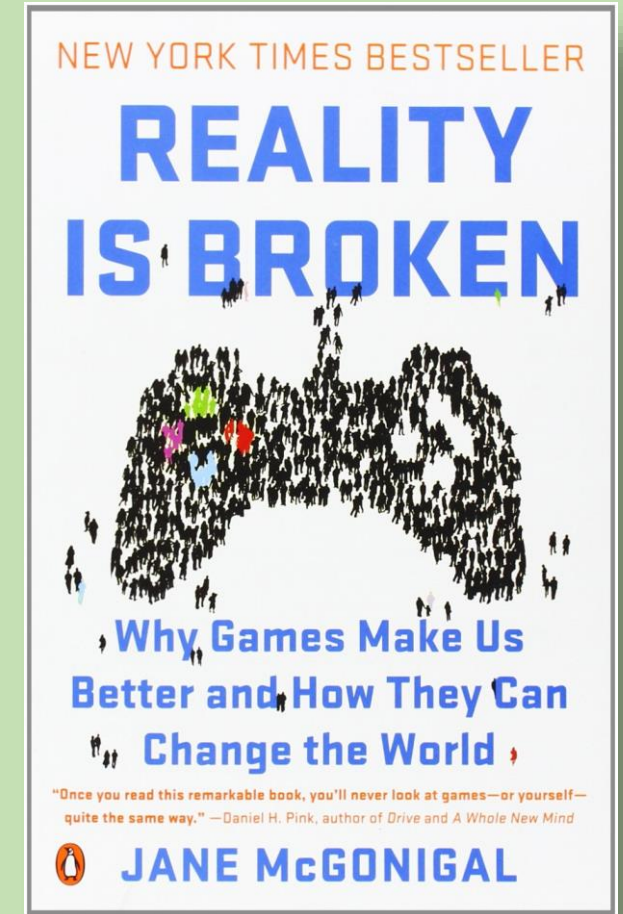
Um pouco da origem de Gamification

Utilização dos mecanismos de games em ambiente não-games

HISTÓRIA...2010!

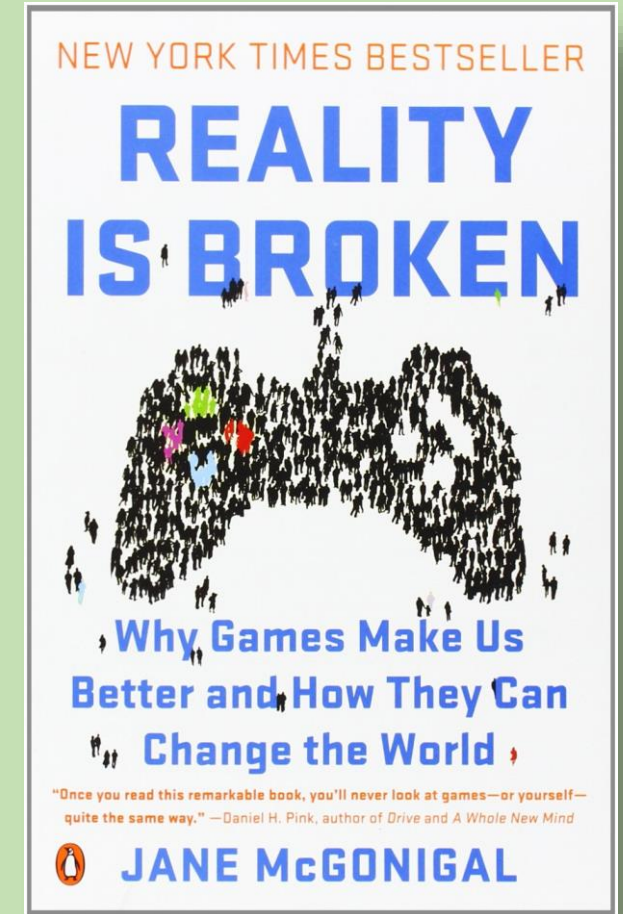


Jesse Schell



Jane McGonigal

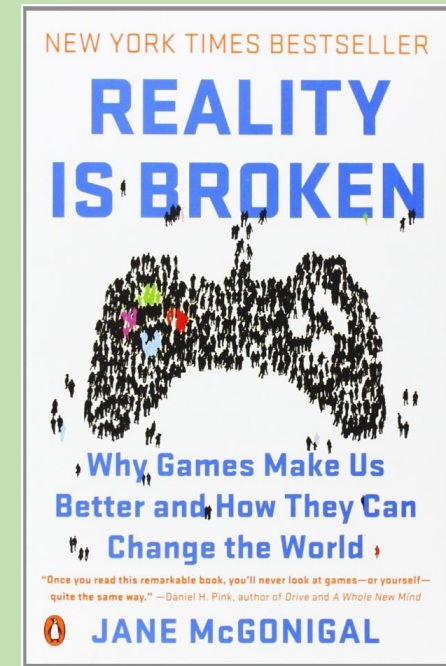
HISTÓRIA...2010!



Jane McGonigal

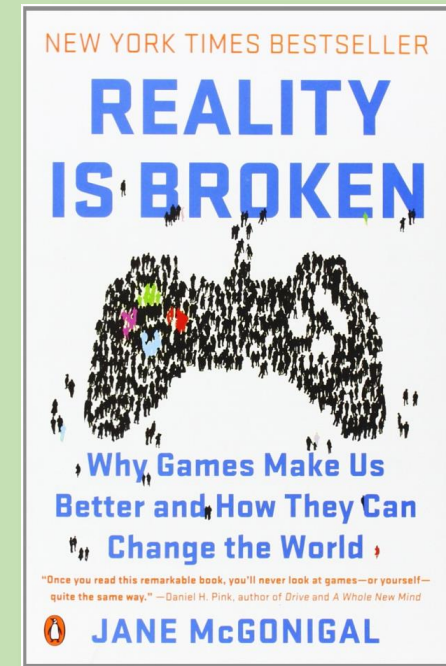
REALITY IS BROKEN

- Games nos desafiam
- Ativação emocional
- Mais satisfação
- Mais esperanças de sucesso
- Forte conexão social
- Escalada épica



REALITY IS BROKEN

- **Momentos de alegria**
- **Participação integral**
- **Recompensas significativas**
- **Divertimento com desconhecidos**
- **...**



HISTÓRIA...2010!



Jesse Schell

JESSE SCHELL

- **Quantas escovadas de dente?**
- **Compartilhou seu cereal?**
- **Vai de ônibus ao serviço?**
- **Vai caminhando?**
- **Observou a tatuagem digital do colega?**
- **Assiste aos anúncios na TV?**



**Por que adotar
Gamification?**

POR QUE ADOITAR?

- **Aumentar**
 - Engajamento
 - Motivação
 - Retenção do conhecimento
 - Colaboração em equipe
 - Feedbacks valiosos





**Fale mais sobre os
mecanismos de games e a
relação com suporte técnico**

PLANTS
VS.
ZOMBIES™

The logo for the game "Plants vs. Zombies" is centered on a light green background. The word "PLANTS" is rendered in large, bright green, blocky letters with a thick black outline and a slight 3D effect. Below it, a row of green grass with two white daisies and a grey rock with the text "VS." in white. The word "ZOMBIES" is rendered in large, grey, blocky letters with a thick black outline and a slight 3D effect. A small "TM" trademark symbol is located at the bottom right of the word "ZOMBIES".



**Mais de UM MILHÃO
de downloads**



Nosso analista
Jonas



Nosso usuário
Mário



Menu

Onboarding

Tap on a seed packet to pick it up!

Level 1-1



Menu

Onboarding

Tap on the grass to plant your seed!



Menu

Onboarding



Nicely done!
You can also drag and drop seed packets!



**Como vou dar
suporte se nem
conheço o sw?**



**Como vou usar
se nem
conheço o sw?**

Onboarding

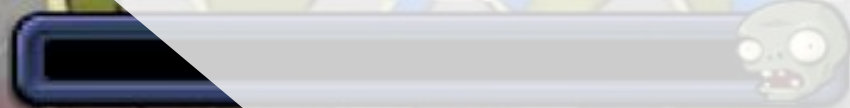


Onboarding...

**A maior preocupação
de Customer Success**



75



Menu

Desafio progressivo

Don't let the zombies reach your house!



Desafio progressivo





**Desafio
progressivo**

POWIE!!



Desafio progressivo



**Desafio
progressivo**

**Quais as regras
para promoção?**

**É só ligar pro
suporte...**



50



Regras claras

Try to plant at least 3 of them!



2,000

Level 1-2



25



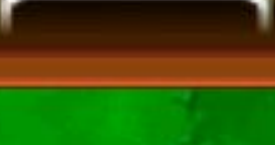
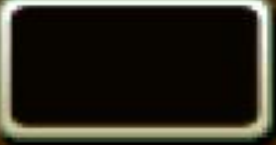
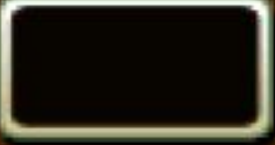
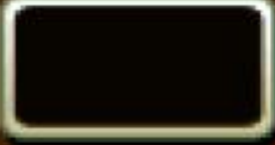
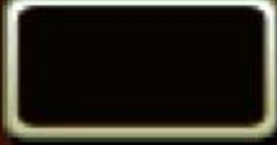
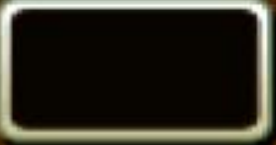
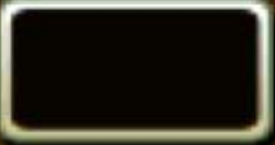
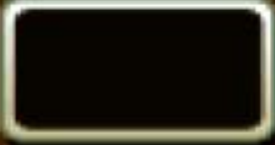
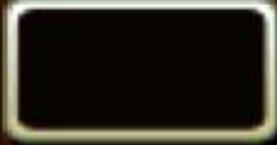
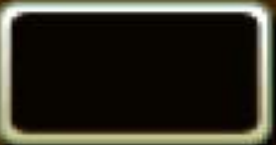
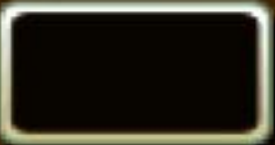
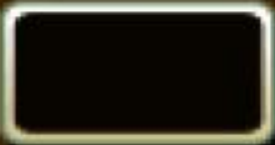
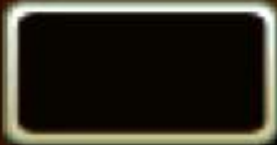
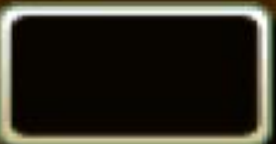
Menu

Regras claras



**The more sunflowers you have,
the faster you can grow plants!**

CHOOSE YOUR PLANTS



PLAY

Regras claras

Menu



CHOOSE YOUR PLANTS



WARNING

YOU HAVEN'T CHOSEN ANY SUN
PRODUCING PLANTS, ARE YOU SURE YOU
WANT TO CONTINUE?

YES

RE-PICK

Almanac

PLAY

Shop

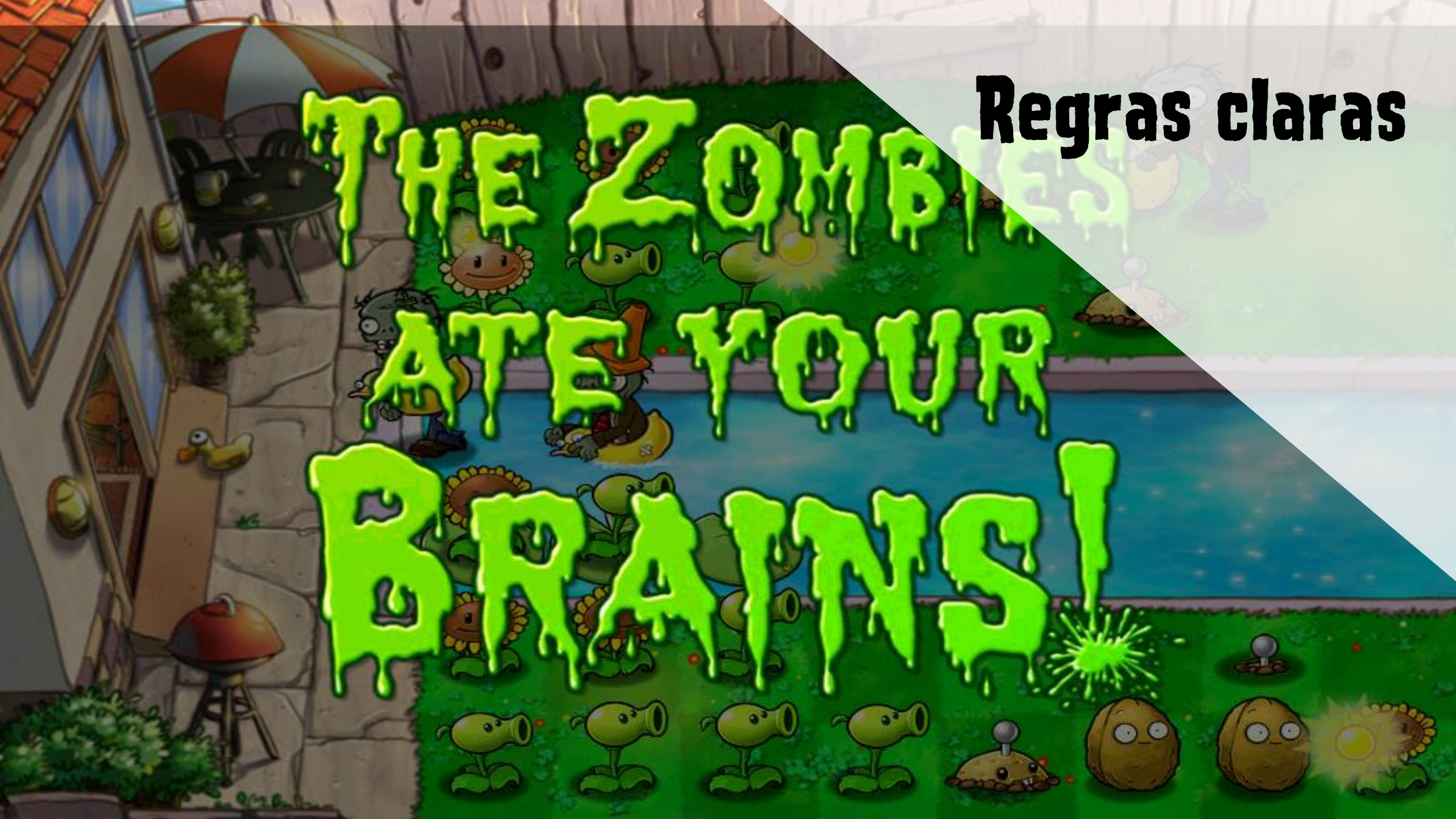
Regras claras

Menu



Regras claras

THE ZOMBIES ATE YOUR BRAINS!



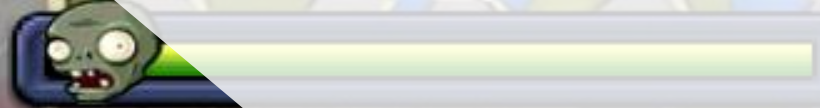


**Onde está
escrito que
não pode?**



Regras claras

**Onde está
escrito que
não pode?**



Recompensas





150



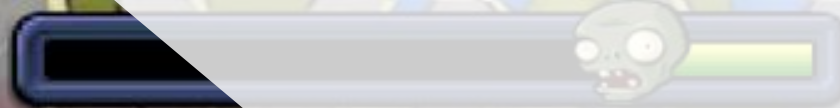
Menu

Recompensas





50



Menu

Recompensas



You need more sun to do that!



Recompensas

SUNFLOWER



Gives you additional sun

NEXT LEVEL!



**O que ganho se
me esforçar?**



Recompensas

**O que ganho se ler
a FAQ antes de
abrir chamado?**

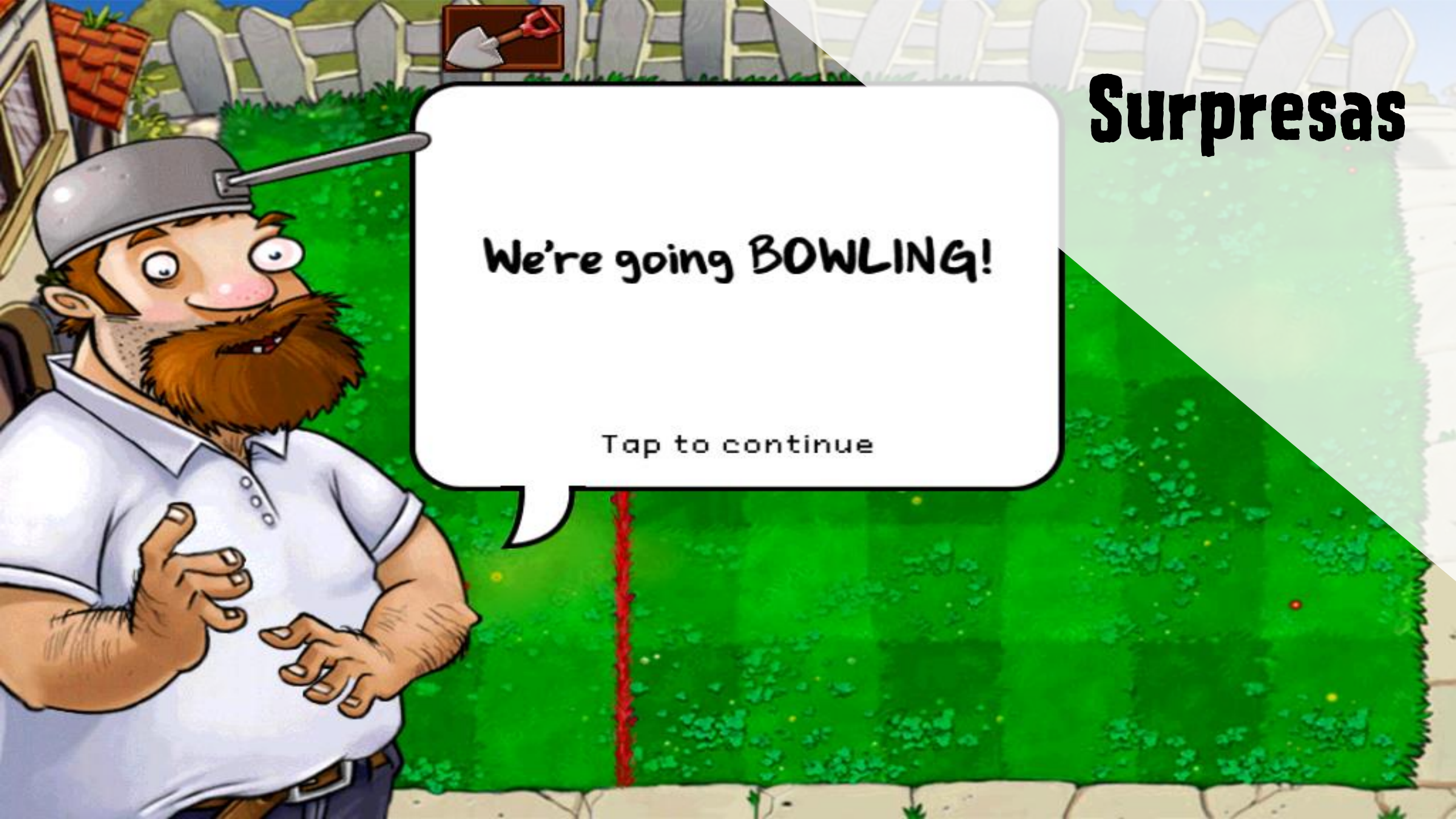
Surpresas



Listen, I've got a surprise
for you.

Tap to continue

Surpresas



We're going BOWLING!

Tap to continue



Surpresas





Surpresas



**Registrar
chamados
é um saco**



**Esse suporte não
muda nada...**

Surpresas



Encerramento

Sygecom - 17/03/2018





**1 bilhão jogadores
no mundo**



**Até 8 anos, 81% das
crianças jogam algo**





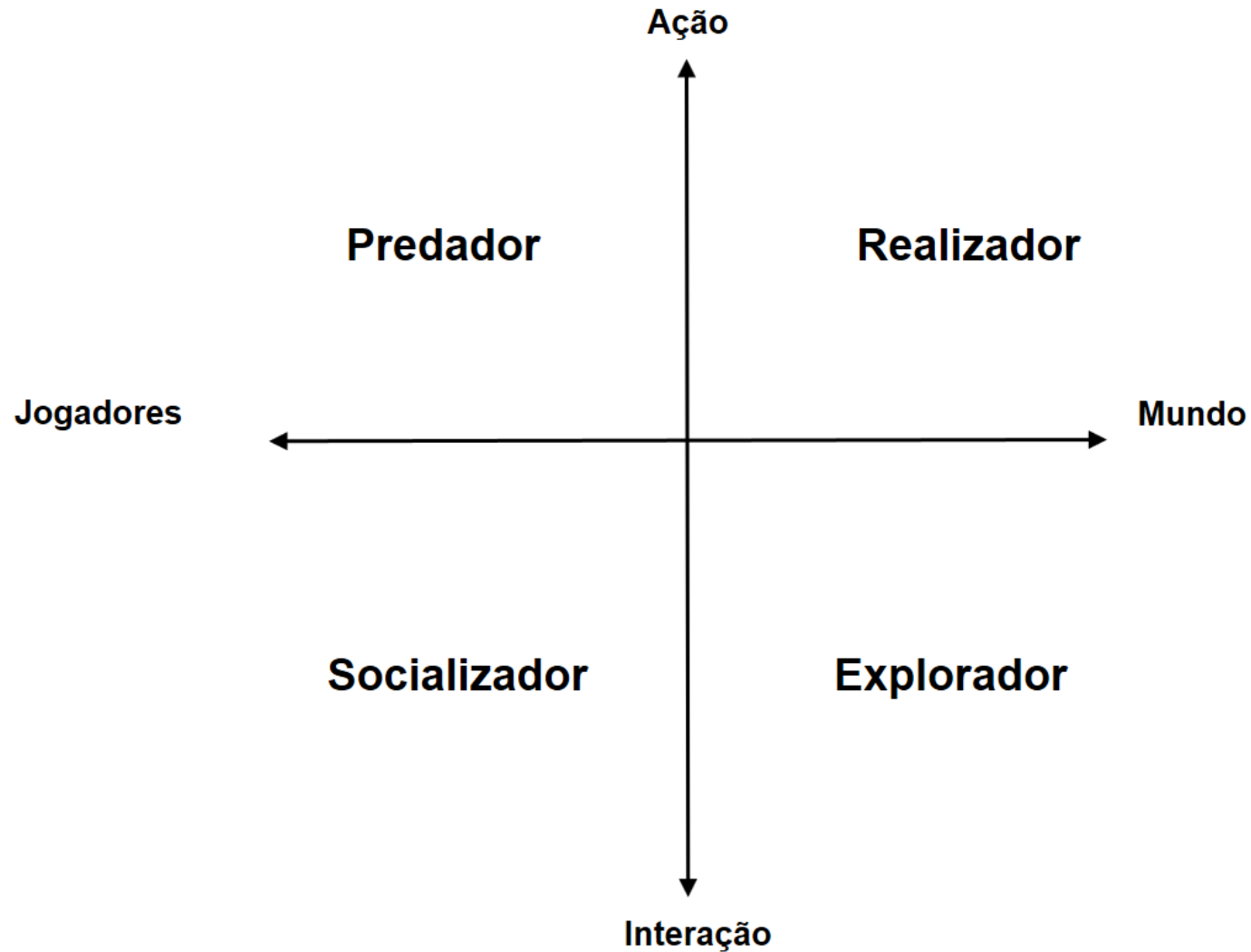
LOL no Allianz Park



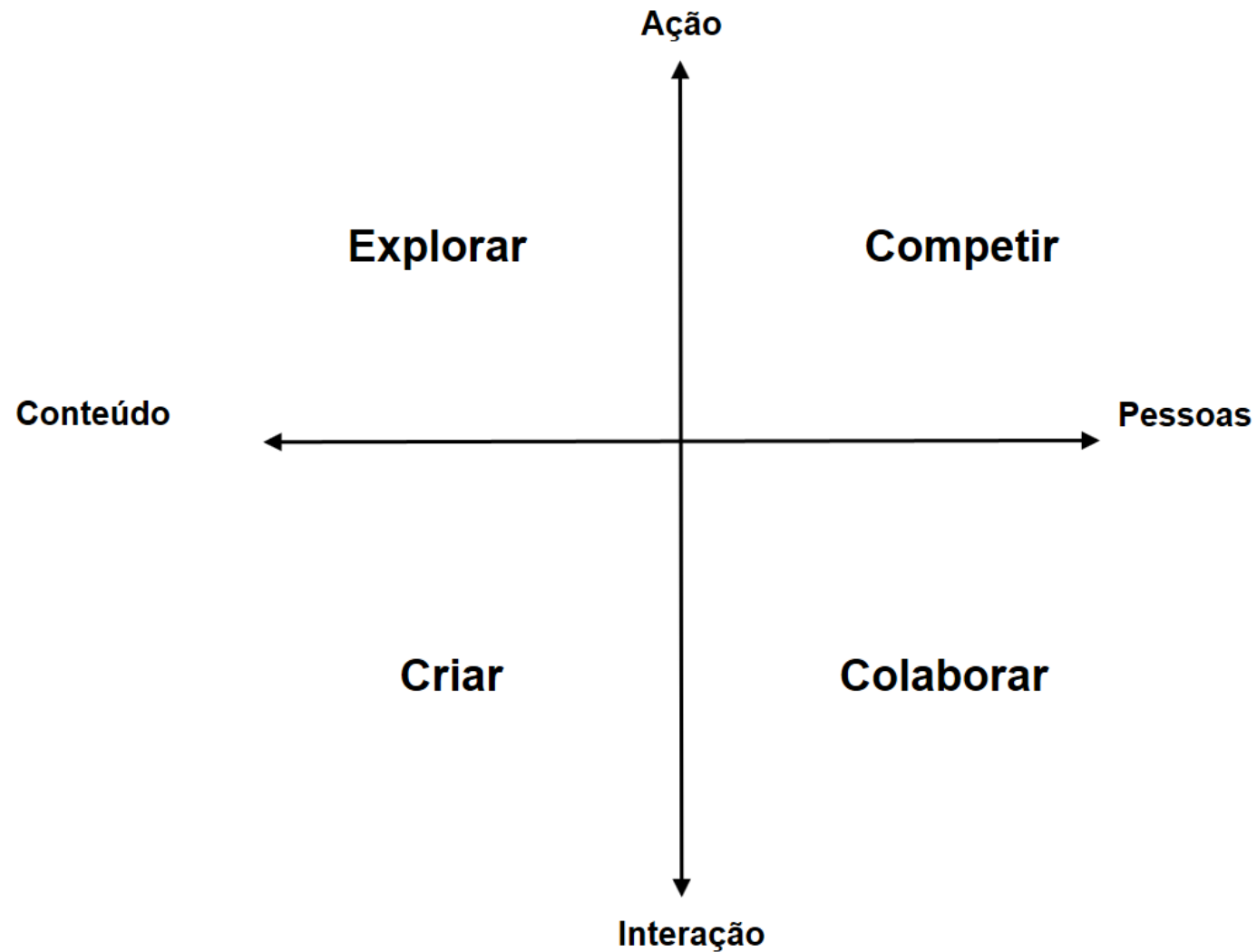
Aspectos de Gamification



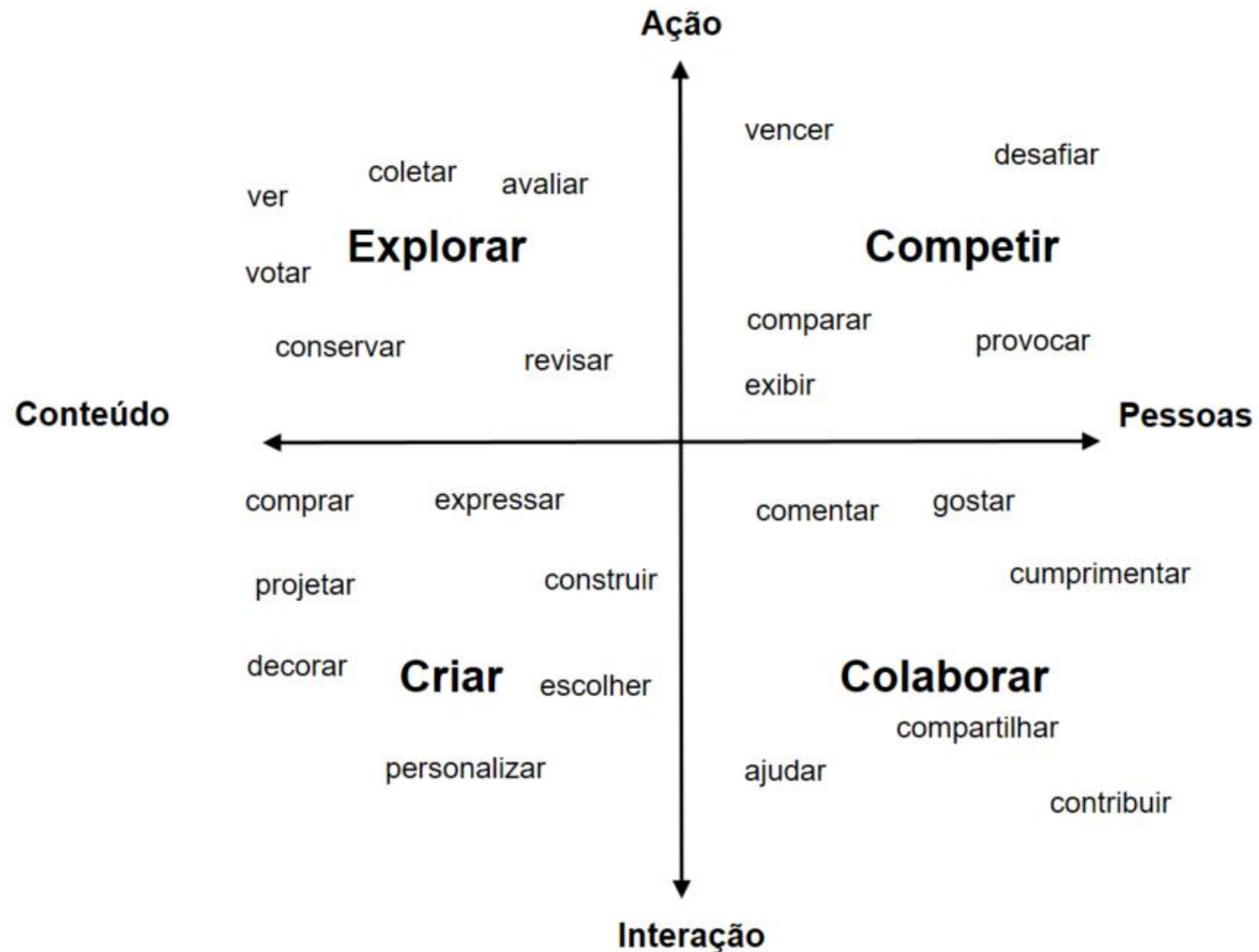
MODELO DE BARTLE



MODELO DE AMY JO KIM



MODELO DE AMY JO KIM



Trio PBL

- **Points**
- **Badges**
- **Leaderboarding**

Points



Badges

Roberto Cohen
TripAdvisor



Leaderboarding





Brazilian Examples



**Os próximos 4 slides são
“roubados” da apresentação
Gamification de Giuliano Machado**

OCADA NOS RESULTADOS CLIENTES!

15 canais 11 estados

Mais de 2000 clientes

Mais de 500 colaboradores

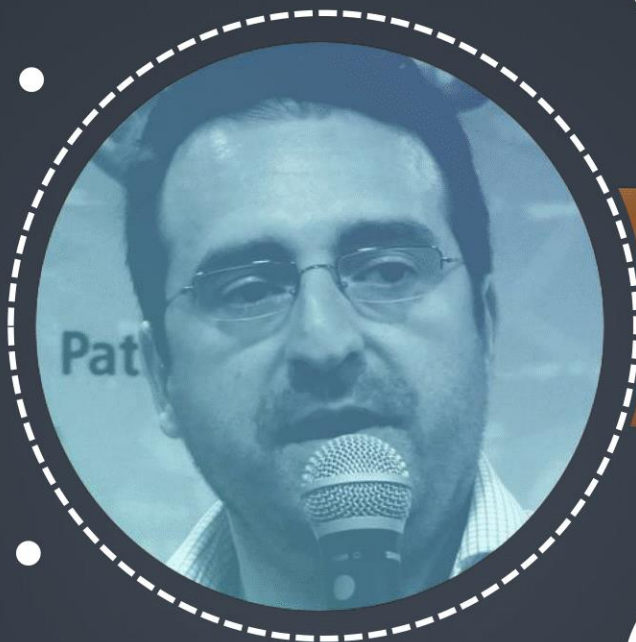


INSTITUCIONAL



PLAY

Giuliano Machado



SEMPRE-GAMER



TK 2000



REVISTAS + PROGRAMAÇÃO

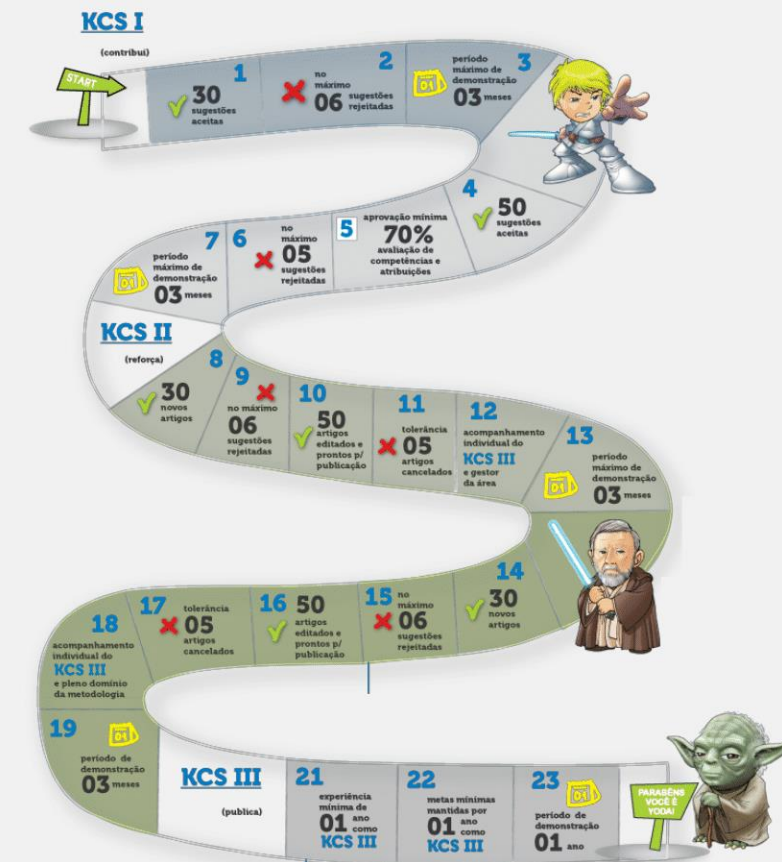


BASE DE CONHECIMENTO



O DESAFIADOR

O CAMINHO DA FORÇA





BASE DE CONHECIMENTO

APRESENTAÇÃO



ENDO-MARKET.



PERSONAGENS



BRINDES



PONTUAÇÃO



RESULTADOS



Amanda Coutin
23 de março · 3h

E com emoção passamos para a próxima fase!!
#espirtodeequipe #KCSII #ObiWan #basedeconhecimento #comemoração
#MegaSistemas — 🥳 se sentindo orgulhosa com
pessoas em life de TIFA.



Curtir (desfazer) · Comentar · Compartilhar



Amanda Coutin
2 de abril · 3h

Presentinho para os KCS's II.
Adorei ^^
#mousepad #basedeconhecimento #megasisistemas #LukeOK #KCSII
#queroObiWan — em Mega Sistemas Corporativos



Curtir (desfazer) · Comentar · Compartilhar

Você, Rafael Portel, Rafael Bittercourt, Angelica Couto e outras 19 pessoas curtiram isso.



Graziela Puzinho
3 de abril às 20:04 · Curtir · +5 1



Graziela Puzinho
3 de abril às 20:04 · Curtir · +5 1



Amanda Coutin
3 de abril às 20:09 · Curtir · +5 1



Rodrigo Silva
3 de abril às 20:12 · Curtir · +5 1



Renato Lima
2 de abril · 3h

Ata elegre e muito orgulho
CSD #basedeconhecimento #MegaSistemas — com Marcelo Lallo e Gerson
Dias.

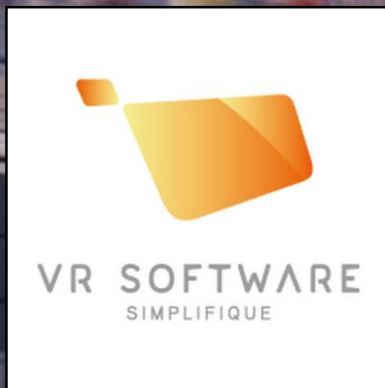


Compartilhar

Renato Rodrigues, Angelica Couto e outras 41 pessoas curtiram isso.

1 Curtiu isso porque esse trabalho de design é top, parabéns!

3 de abril às 20:17 · Curtir · +5 1



Projeto de Gamification NASCAR

Marcelo Santos – VR Software

Objetivos do negócio

- Aumentar as oportunidades de novos negócios sobre a base instalada
 1. Chances de treinamento (usuário não sabe usar o produto)
 2. Chances de consultoria (usuário desconhece regras do negócio)
 3. Comercialização do BI (Business Intelligence)



Modelo de engajamento

- Colaborativo vs. Competitivo
 - 10 analistas serão divididos em 2 equipes
 - analistas colaboram dentro de suas equipes
 - competem com a outra equipe

- Intrínseco vs. Extrínseco

- Devido ao prazo pequeno, o jogo focará mais na parte extrínseca

- Multiplayer vs. Solitário

- São 10 analistas competindo em modo multiplayer





DOCTORNET
REDES & CONECTIVIDADE



Nome do Jogo

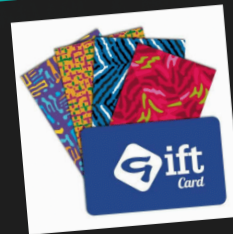
Objetivos

- Implantar base de conhecimento interna e externa;
- Registrar chamados.

Componentes

- Loja Virtual

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



Perguntas?

