

***CRIANDO
JOGOS PARA ESTIMULAR
ENGAJAMENTO DE
TÉCNICOS E USUÁRIOS***

WEBINAR OFERECIDO GENTILMENTE POR



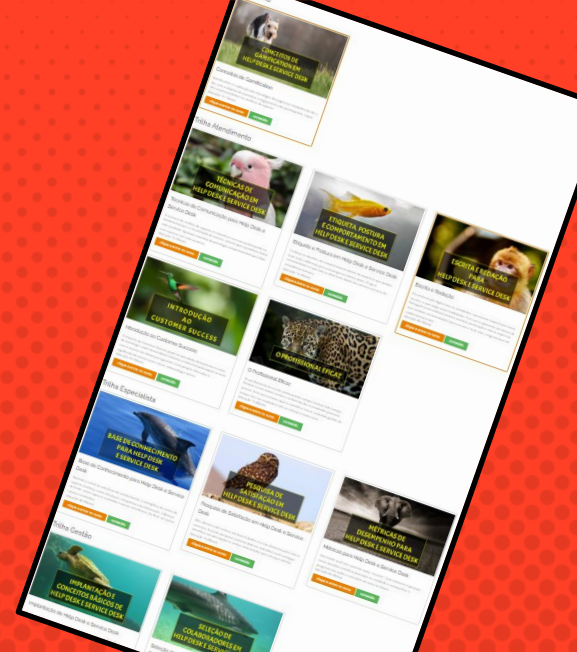
OLÁ!

meu nome é Roberto Cohen
sou autor de livros e instrutor
em Help Desk e Service Desk
www.4hd.com.br



OLÁ!

meu nome é Roberto Cohen
mantenedor da plataforma
4hd.space



4HD.Space





1.

AGENDA

sobre o que vamos conversar

AGENDA

- × vamos mudar (nosso) mundo
- × mundo atual
- × framework = roteiro = passo a passo
- × exemplo
- × conclusão

2.

VAMOS MUDAR O MUNDO

o nosso mundo do departamento
de suporte técnico, claro

**"QUEREMOS QUE
ANALISTAS E USUÁRIOS
ENGAJEM-SE NAS
TRANSIÇÕES DAS
MELHORIAS
PLANEJADAS"**

ANALISTAS DE SUPORTE, POR FAVOR:

- × alimentem base de conhecimento
- × registrem chamados, mesmo os banais
- × documentem direito o problema e a solução
- × sejam cordiais com os usuários
- × compreendam os novos processos
- × mostrem comprometimento com o cliente

USUÁRIOS, POR FAVOR:

- × leiam FAQ's e docs. da base de conhecimento
- × detalhem o problema
- × conheçam as regras do negócio
- × parem com o terrorismo
- × não digam que tudo é urgente
- × assistam aos cursos via EAD
- × preencham pesquisa de satisfação
- × paguem em dia

BIG **QUESTION!**

como fazer isso?



ALGUMAS TEORIAS

- × necessidades de Maslow
- × x e y de Douglas McGregor
- × recompensa e punição de Skinner
- × mbti, disc e primas oriundas de Carl Jung
- × dois fatores de Herzberg
- × estabelecimento de objetivos de Edwin Locke



**"EPA...
A MAIORIA DESSAS
TEORIAS SÃO DO SÉCULO
PASSADO E ESCRITAS POR
GERAÇÕES ANTERIORES"**

VERDADE BOA: SER HUMANO CONTINUA IGUAL

competição

ciúmes

colaboração

amor

ganância

frustração

gratidão

alegria

esperança

hostilidade

culpa

desespero

3.

MUNDO ATUAL

situação típica do século XXI
e suas peculiaridades





PG8 22

PESQUISA GAME BRASIL

9ª EDIÇÃO GRATUITA - 2022

A PESQUISA GAMER BRASIL...

- × existe desde 2013
- × desenvolvida por Sioux Group e Go Gamers
- × parceria com ESPM e Blend New Research

75%

população **brasileira**
consultada joga jogos
eletrônicos

30,5%

Marcou jogos online com
amigos durante a pandemia

76%

tem nos jogos
eletrônicos a sua
principal forma de
entretenimento



***ROYAL GAME OF UR,
MESOPOTÂMIA, 2600-2400 AC***



VIAGEM DE ABRAÃO, PRIMEIRO PATRIARCA NA BÍBLIA

“Sai-te da tua terra, da tua parentela e da casa de teu pai, para a terra que eu te mostrarei.”

Gênesis 12:2-3
900 km



2.600 + 2.022

=

4.622 ANOS!!

O QUE POPULARIZOU OS JOGOS?

- × banda larga
- × poder computacional maior que no passado
- × “cimento” nas grandes cidades

- × pesquisa nos meus cursos: 100% joga
- × eu: sinuca online e Qblock
 minha chefe: palavras cruzadas

4.

FRAMEWORK

um roteiro, um passo a passo para
chegar ao sucesso no estímulo

ROTEIRO

- × o que o negócio quer e métricas
- × quem é o público
- × objetivos do jogador – qual comportamento?
- × modelo de engajamento
- × espaço do jogo e jornada do herói
- × economia do jogo



***NÃO SAIA FAZENDO
DE QUALQUER JEITO!!***

4.

EXEMPLO

rede de supermercados no Rio
Grande do Sul com 33 lojas

O QUE O NEGÓCIO QUER E MÉTRICAS

- × **objetivo**
reduzir o tempo de PDV (caixa) parado em %
- × **métrica**
tempo médio de solução quando
classificação do chamado for de PDV

QUEM É O PÚBLICO

- × analistas de suporte técnico
- × idade média de 24 anos
- × gostam de gadgets – produtos eletrônicos
- × vêm de ônibus da firma para o trabalho
- × (outras características)

OBJETIVOS DO JOGADOR

- × alimentar artigos na base de conhecimento
– principalmente sobre PDV
- × ganhar pontos
- × trocá-los na loja virtual

MODELO DE ENGAJAMENTO

- × **não colaborativo** – não ganha ponto ajudando colegas, nem faz parte de time
- × **motivação extrínseca** – prêmios
- × **modo campanha** – prazo para acabar
- × há um **roteiro específico**, não é emergente

ESPAÇO DO JOGO E JORNADA DO HERÓI

- × tabuleiro de Super Mario
- × não existe painel eletrônico
- × 15x15 dias acontecem rodadas
- × quem dá a volta primeiro, ganha prêmio



ECONOMIA DO JOGO

- × 1 artigo = 1 jogada de dado
- × acumúlo de moedas durante o jogo
- × se cai em casa vermelha... perde algo
- × outros detalhes secundários





PRÊMIOS





3.650%

cresceram de 10 para 375 artigos
na base de conhecimento
em 3 meses com 7 técnicos





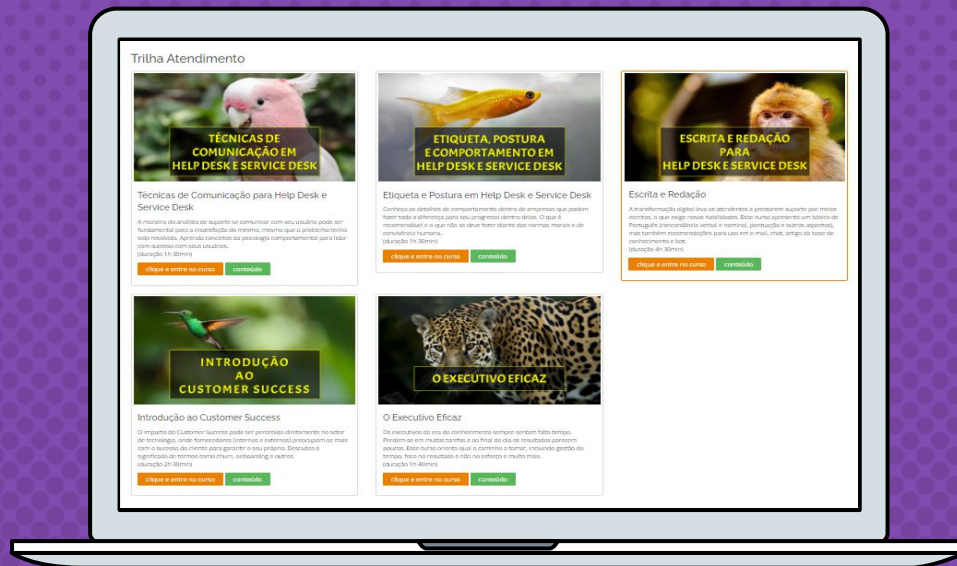
4.5.

BÔNUS

olha uma coisa legal!

4HD.SPACE

11 videocursos de suporte para treinar toda sua equipe de suporte técnico



LISTA DE CURSOS

- × Fundamentos de Gamification
- × Base de Conhecimento
- × Customer Success
- × Técnicas de Comunicação
- × Escrita e Redação
- × Etiqueta e Postura
- × O Profissional Eficaz
- × Implantação
- × Métricas
- × Seleção de Colaboradores
- × Pesquisa de Satisfação

VALOR MENSAL EM REAIS

Cliente Milvus	Assistiu webinar?	Preço normal
230	269	299

sem limite de quantidade de alunos
plano básico – 2 alunos simultâneos

[promoção válida até 31 de maio de 2022](#)

direto com Cohen – informações de contato no último slide



5.
CONCLUSÃO
comentários finais

VAMOS REVER ALGUNS CONCEITOS

o que o negócio quer

jogo precisa ser de interesse do negócio, caso contrário esquece

quem é o público

planejar um jogo que os jogadores queiram participar

comportamento

o que desejamos que os jogadores façam, sejam eles analistas de suporte ou usuários

modo de engajamento

é preciso pensar nas várias formas que as pessoas se empenham nas tarefas

espaço do jogo

algo sem graça fica de lado, por isso é importante conhecer o público envolvido

economia virtual

um pouco de sofisticação e pegadinhas é legal pra criar um clima divertido



***POR QUE TODO MUNDO
QUER ALIMENTAR A BASE
DE CONHECIMENTO?***



***POR QUE SÃO RECURSOS
PARA ACELERAR OS
ATENDIMENTOS!!!***

GRANDE DICA!

Livro Gamification para
Help Desk e Service Desk

cupom LIVROHELPDESK
em www.novatec.com.br



OBRIGADO!

alguma questão?

somente perguntas, afirmações não!



CONTATOS

- × whatsapp (51) 9.9292-4070
- × email roberto.cohen@4hd.com.br
- × site www.4hd.com.br
- × linkedin linkedin.com/in/robertocohen

PIX

roberto.cohen@22c.com.br

Slides Carnival

Free templates for all your presentation needs



For PowerPoint and
Google Slides



100% free for personal
or commercial use



Ready to use,
professional and
customizable



Blow your audience
away with attractive
visuals