



SOLUÇÕES GAMIFICADAS:

O caminho definitivo
para calcular ROI de
treinamento e reduzir
custos

SUMÁRIO

SOLUÇÕES GAMIFICADAS

Introdução à gamificação

Game-Based Learning..... 3

Game-Based Assessment..... 3

Cases de sucesso no mercado

Redução na rotatividade & tempo de onboarding

FormaPoste..... 5

LiveOps..... 6

Cases da Talent Matching

Redução no tempo de treinamento & aumento de engajamento

Reduzindo custo de treinamento..... 7

Aumentando engajamento..... 7

INTRODUÇÃO À GAMIFICAÇÃO

Game-Based Learning & Game-Based Assessment

Gamificação é um termo amplo que se refere ao uso de princípios de game design e aspectos da teoria dos games aplicadas a outras finalidades. Ela vem evoluindo desde meados da década de 1980, e um relatório da Gartner de 2011 já previa que em 2014 mais de 70% das maiores empresas do mundo usariam a técnica em sua área de atendimento ao cliente¹.

Uma solução gamificada pode variar desde a aplicação de princípios e elementos de games a sistemas pré-existentes no cliente, adicionando rankings e premiações em avaliações de desempenho ou pesquisas com consumidores finais, por exemplo, até a criação de um game propriamente dito que incorpore conteúdos de treinamento corporativo ou divulgue materiais de uma campanha motivacional na empresa.

O mais importante fator a se pesar no momento de se optar pela gamificação é o problema que estamos tentando resolver com ela. Games geram engajamento de forma incrível, trazendo de volta colaboradores para sistemas internos pouco usados e fidelizando clientes com eficácia.

Além disso, o aprendizado e absorção de informações por meio de games é muito maior que em métodos tradicionais porque, ao aprender se divertindo, a pessoa está engajada e se dedica, realizando treinamentos com mais rapidez na mesma qualidade de aprendizagem o que, por fim, reduz custos de treinamento.

A **TALENT MATCHING** é especialista em implementar soluções gamificadas que provocam redução significativa em custos de treinamento e resgata o engajamento de colaboradores, além de deter eficientes metodologias para análise de perfil dos funcionários por meio de games.



INTRODUÇÃO À GAMIFICAÇÃO

Game-Based Learning & Game-Based Assessment

Neste ebook, você verá alguns casos de sucesso de como games bem implementados impactam positivamente a operação de empresas grandes e pequenas, com ganho especial em operações com número elevado de pessoas como setores de atendimento, call centers, vendas e logística.

Entre empresas que adotaram games e gamificação na base de suas soluções, a Microsoft se destaca. Além de games como Ribbon Hero e Minecraft, Bill Gates investe em pesquisa e financia o GlassLab, iniciativa de pesquisa em game-based learning e game-based assessment. Estes termos implicam, respectivamente, no aprendizado e na avaliação por meio de games.

Ao pesquisar com rigor e desenvolver soluções efetivas de gamificação na educação, o GlassLab demonstrou que aprender por meio de games funciona e, não apenas isso, em muitas

situações pode ser ainda mais eficiente do que métodos tradicionais. A **TALENT MATCHING** optou por trazer estas soluções para as empresas e implementar, a partir dos mesmos princípios, as soluções utilizadas por estes e outros pesquisadores na educação corporativa.

As vantagens do game-based learning são auto-evidentes: educandos mais engajados que aprendem mais rápido e relatam suas experiências de forma espontânea e mais fidedigna. Experiências que facilitam a formação de aprendizagem crítica ao permitir o aprendizado em ambiente de relaxamento e prazer. Além disso, a simulação de situações reais em contexto lúdico adicionam variedade e versatilidade à formatação dos treinamentos, tornando o aprendizado corporativo fonte de motivação em vez de mantê-lo como mais uma atividade em uma pilha de tarefas.



¹ Veja mais em: <http://mashable.com/2011/07/28/gamification/#TqfCw3Nu8kqW>

² Veja mais do trabalho sem fins lucrativos do GlassLab em: <https://www.glasslabgames.org/>

CASES DE SUCESSO NO MERCADO

Redução de rotatividade e tempo de onboarding

Vejamos primeiro alguns casos que foram amplamente divulgados no mercado: primeiramente, uma empresa francesa que reduziu seu índice de turnover ao implementar games na sua operação. Em seguida, os games se revelam uma poderosa ferramenta na redução do tempo levado para embarcar um colaborador nos pilares de negócio e cultura da empresa após a contratação, o que também conhecemos como processo de onboarding.

FORMAPOSTE

A empresa de correios francesa Formaposte estava sofrendo com índice de turnover alto para seu segmento, da ordem de 25%. A dificuldade na retenção era um problema que se iniciava no recrutamento, com problemas na captação de candidatos que entendessem a descrição do trabalho de um carteiro e se engajassem nas atividades do cargo.



A companhia decidiu, por meio de gamificação, lançar uma academia de treinamento aberta aos candidatos à vaga. A Facteur Academy foi um enorme sucesso que trouxe candidatos que admiravam a companhia e entendiam o que precisariam fazer para desempenhar bem a função. O turnover foi reduzido de 25% para 8% anuais.

O objetivo do game da Facteur Academy foi possibilitar que os candidatos e colaboradores vivessem por 1 semana dentro de uma simulação da operação da companhia, enfrentando dilemas éticos e decisões que levavam a uma melhor ou pior performance, de acordo com as escolhas do jogador. Com isso, a Formaposte descobriu uma maneira eficiente de aumentar dramaticamente a retenção dos candidatos e, com a redução de seus custos de contratação e demissão, o projeto alcançou enorme sucesso do ponto de vista financeiro.



CASES DE SUCESSO NO MERCADO

Redução de rotatividade e tempo de onboarding

LIVEOPS

Em sua ação inovadora de gerenciar agentes de call center remotamente, a LiveOps enfrentou dificuldade em tornar os novos agentes que atuavam de forma independente e descentralizada em embaixadores da companhia que estivessem imersos na cultura e abraçassem os valores da empresa.

Para a LiveOps, estava claro que formar embaixadores entre os agentes impactaria diretamente o tempo médio de atendimento e os índices de satisfação do cliente. O problema era ainda mais complexo porque os agentes competiam entre si para ter melhores resultados e ganhar premiações.

A solução de gamificação era óbvia: era preciso tornar competitividade em colaboração, reforçando os valores da companhia. Mas como fazer os agentes mergulharem no conteúdo de cultura e valores da empresa?

Para isso, a gamificação foi utilizada desenhando um sistema de premiação que incentivava o compartilhamento do conhecimento e o coaching entre agentes, o que rendia pontos tão significativos quanto conversão de venda dos agentes ou tempo médio de atendimento dentro do esperado pela empresa.

Os resultados da gamificação foram notórios: o onboarding de novos agentes caiu de 160 horas para 14 horas. Mais importante do que isso, os agentes que adotaram o sistema gamificado demonstraram resultados 23% superiores em tempo médio de atendimento e 9% superiores em satisfação dos clientes.

Fun Zone

Complete a trivia game to earn extra points and show your expertise.
Launch each game by clicking the trivia icons below.



AB Rocket Product Trivia

Is your knowledge of AB Rocket strong enough to tackle the AB Rocket Trivia Challenge?

Answer 5 questions on AB Rocket and earn points for each correct answer.



Winning in the Cash Flow Product Trivia

Think you know your Winning in the Cash Flow trivia?

Answer 5 questions on Winning in the Cash Flow and earn points for each correct answer.



Your Baby Can Read Product Trivia

See if you can answer these product related questions for Your Baby Can Read.

Answer 5 questions on Your Baby Can Read and earn points for each correct answer.



Mullix Pilates Product Trivia

Do you know everything about Mullix Pilates? Prove it with this Mullix Pilates Trivia Challenge!

Answer 5 questions on Mullix Pilates and earn points for each correct answer.

Welcome to
MYWORK COMMUNITY

MyWork Community is LiveOps' new online community where you are in control of your community reputation. With MyWork Community you can view community performance, participate in certification challenges, and play games to earn online rewards and redeem points to customize your avatar. Complete challenges to gain certification badges, then utilize those skills to improve your call metrics, earn online performance trophies, and see your name on the leaderboards.

It's your reputation - build it!

Yesterday's top call and conversion leaders

Top # of Calls		Top Conversion Rate	
Name (ID)	Calls	Name (ID)	Rate
Nancy (27992)	120	Gail (34543)	52
Evelyn (27945)	78	Faith (44254)	42
Michelle (38828)	76	Linda (34577)	41
Juanita (2269)	76	April (23670)	40
gloria (25437)	73	Laria (45618)	40
Theresa (29444)	68	Juanita (2269)	39
Faith (44254)	43	Esther (2227)	37
Vanetta L. (5311)	40	Randy (4432)	36

Top Point Earners

CASES DE SUCESSO

TALENT MATCHING

Redução no tempo de treinamento e aumento de engajamento

REDUZINDO CUSTO & TEMPO DE TREINAMENTO

A **TALENT MATCHING** teve a oportunidade de apoiar um grande grupo de contact center nacional em seu empreendimento pela redução de custos em programas de treinamento. Havia duas grandes preocupações a serem abordadas: primeiro, implementar com sucesso um jogo que contivesse os conteúdos desejados e proporcionasse uma experiência superior aos agentes, engajando-os e, por conseguinte, reduzindo o tempo e o custo dos treinamentos.

Partimos para a operação a fim de compreender o cliente e sua necessidade. Ao entender a operação, selecionamos três treinamentos de alguns dos maiores negócios liderados pelo grupo. Contamos com um grupo de controle que passou pelos treinamentos em seu método tradicional, ao passo que outro grupo experimentou o game da **TALENT MATCHING**.



O sucesso do projeto foi retumbante: nos treinamentos aplicados, a solução gamificada apresentou tempo de treinamento 70% menor do que os métodos tradicionais. Comprometidos com a qualidade, aplicamos a mesma avaliação de aprendizagem feita pelos treinandos no método anterior também naqueles que passaram pelo game.

O aproveitamento dos colaboradores que fizeram o game em vez da sala de aula tradicional foi 10% superior ao desempenho na prova obtido pelo outro grupo. Restou comprovada a efetividade da solução.



AUMENTANDO ENGAJAMENTO EM PLATAFORMA LMS

Um grande banco do mercado procurou a **TALENT MATCHING** para oferecer um game corporativo em uma campanha motivacional, com dois objetivos: aumentar a consciência de profissionais de atendimento a respeito de competências básicas no atendimento ao cliente e mapear perfis de negociação dos colaboradores.

Optamos por um jogo de simples implementação com perguntas entre fases que permitiram mapear perfis e explicitar o conhecimento dos funcionários sobre a campanha de competências de atendimento. Ao mesmo tempo, disponibilizamos dashboards de acompanhamento para os gestores entenderem quais equipes e colaboradores precisavam de mais atenção e quem poderia ser aproveitado em qual

CASES DE SUCESSO

TALENT MATCHING

Redução no tempo de treinamento e aumento de engajamento

função de acordo com o perfil individual de negociação de cada colaborador.

Embarcado no sistema de treinamento do banco, o LMS (learning management system), o game se tornou um sucesso entre os funcionários e teve um resultado surpreendente em termos de engajamento.

A plataforma utilizada tinha média de 100 acessos por dia e cerca de 6400 usuários cadastrados. Após a implementação do game, os acessos diários subiram para 2300 e se mantiveram neste patamar por quatro meses, até o fim da campanha, período em que o game foi utilizado.



INTERESSADO?

ENTRE EM CONTATO CONOSCO

Calcular o ROI de treinamento para sua empresa
 Reduzir o custo e o tempo dos seus treinamentos
 Aumentar engajamento dos seus colaboradores
 Impactar absenteísmo com plataforma engajante
É isso que fazemos!



talentmatching.com.br



contato@talentmatching.com.br