



# ÜGYFÉLSZOLGÁLATI JÁTÉKOK

---

Avagy mi is az ügyfél öröme?

Ekler Ágnes

[www.eklercoaching.hu](http://www.eklercoaching.hu)

# HOMO LUDENS?

## GAMIFICATION VS SIMPLIFICATION?

- Nincs IDŐ semmire...
- Kognitív képességeink csökkenőben...
- Türelmünk már elfogyott...

## KÜLSŐ VS BELSŐ ÜGYFÉL?

- Tud-e ügyfélélményt okozni egy munkatárs, akinek nem élmény a munkája?



# MI A HELYZET A JÁTÉKKAL AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KÖRNYEZETBEN?

NINCS KEDVEM JÁTSZANI!!!

Ha túl sok az infó! – kinek van kedve játszani, ha sok a szabály??

Ha rabolják az időmet! - nincs időm már semmire, pláne egy szolgáltatóra!

Ha, nincs személyre szabva – miért nem ismernek? Az ügyfelük vagyok!

Ha nehéz a játék és nem nyerek – ne derüljön már ki, hogy ügyetlen vagyok!





JÁTSSZON AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI  
MUNKATÁRS, HÁTHA JOBB LESZ A  
HELYZET...



# Freshdesk Arcade

Points    Quests

### Award points

When agent resolves a ticket:	Fast (< 1 hr) <input type="text" value="10"/> Pts	On time (Within SLA) <input type="text" value="5"/> Pts	Late (Overdue) <input type="text" value="-5"/> Pts
Bonus points for:	First Call Resolution <input type="text" value="5"/> Pts	Happy Customer <input type="text" value="10"/> Pts	Unhappy Customer <input type="text" value="-10"/> Pts

### Agent levels

Set points to be achieved by an agent to reach a level

Beginner <input type="text" value="100"/>	Intermediate <input type="text" value="2500"/>	Professional <input type="text" value="10000"/>	Expert <input type="text" value="25000"/>	Master <input type="text" value="50000"/>	Guru <input type="text" value="100000"/>
----------------------------------------------	---------------------------------------------------	----------------------------------------------------	----------------------------------------------	----------------------------------------------	---------------------------------------------

Törd meg a monotonitást!

Fejleszd és motiváld!

### Quests

Quests are Business-Specific goals that you create to challenge your agents to achieve!

- Earn Customer Love!**  
Resolve 10 tickets in a week with Customer Satisfaction rating of Awesome and unlock the "Heart" badge and get 200 Bonus points!
- Share Knowledge!**  
Publish 5 Solution articles in a week to unlock the "Writer" badge and win 250 Bonus points!
- Participate in Forums!**  
Answer 10 forum posts in a week to unlock the "Commentor" Badge and earn 200 Bonus points!
- Go Social!**  
Resolve 25 tickets from Twitter or Facebook in a week to unlock the "Social Supporter" Badge and win 150 Bonus points!

### Unresolved tickets

[View details](#)

Group	Open
Shipment and delivery	2837
Sales	2732
Supply chain and demand	900
Order errors	597

### Leaderboard

Achievements

**Ben Crane**  
Most valuable player

Hétköznapi feladatok=Küldetések!

# HAZAI PÉLDÁK

Kisfilmek, egyszerűsített  
folyamatábrák - edukációs,  
fogyasztóvédelmi célok

Online megoldások –  
szerződéskötés játékosan

Nyereményjátékok – ügyélszerzés

Lojalitás kampányok

Adatgyűjtés, adatfrissítés

És még???

# GAMIFICATION

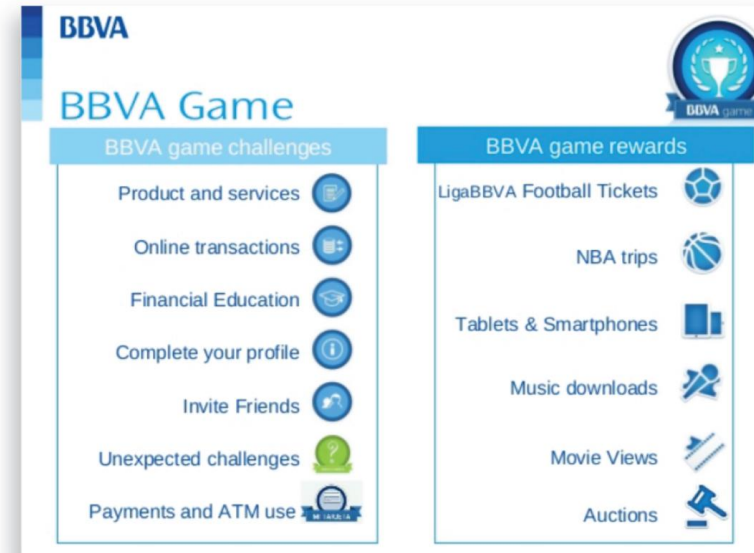


# KÜLFÖLDI PÉLDÁK

BBVA works to help build a more inclusive and sustainable Society.

Carlos Torres Vila

Group executive chairman



# Emirates NBD



"Turn health into wealth with Emirates NBD."

"An idea whose time has come! Value-based behavior incentives were the one missing piece from wearable device models."

## A MOBILE APP THAT GOT UAE TO WALK 53 MILLION STEPS AND SAVE AED 16 MILLION IN A MONTH

Emirates NBD wanted to increase its deposits and get people to increase their savings. And we found an opportunity in the fact that a large number of people in the UAE aren't fit, both physically and financially. We created the region's first-ever fitness-based savings account, combining gamification and the mobile devices people carry everywhere. The more they moved, the more they earned.

### HOW THE ACCOUNT WORKS

1. Open an account with our mobile app
2. Sync the app to compatible devices
3. Set daily goals in number of steps
4. Get moving & earn up to 2% interest
5. The more you move, the more you earn
6. Follow your progress daily

### HOW WE GOT THE WORD OUT

Integrated campaign made it famous across UAE



Partnerships with fitness brands drove usage



### THE PR VALUE IT EARNED

USD 230,000 and counting



### WHAT IT ACHIEVED IN JUST A MONTH



53 million steps and counting

AED 16.07 million saved and counting

Winner of EFMA Innovation Award





## JIMMY CHOO & Gamification



**+4k**

Participants in the initiative in only 3 weeks



**+33%**

Increase in sales of the new sponsored model



**+250**

Blogs which cooperated to the project



**+4k**

Tweets of the event

- Ha nincs szükség ügyfélszolgálati ügyintézésre!
- Ha a termék, a szolgáltatás működik!
- Ha élmény a használat!
- Ha hasznot hoz nekünk ügyfeleknek, hogy ilyenünk termékünk vagy szolgáltatásunk van!
- Ha gyorsan ki tudják javítani a hibát!
- Ha ismernek!
- És ha már játék – Találjuk meg, hogy milyen játék a legmegfelelőbb számukra, amiből valós tudást, értéket kapnak!

Az ügyfélszolgálat a vállalatnál nem egy szervezeti egység, hanem minden munkatárs alapvető munkája. Ezt elfogadtatni a legnagyobb kihívással teli játék egy cég életében. Játsszatok mindannyian!

# ...MI IS AZ ÜGYFÉL ÖRÖME?

Köszönöm!

Ekler Ágnes

[www.eklercoaching.hu](http://www.eklercoaching.hu)