

The logo consists of a dark blue speech bubble shape with a white outline. Inside the bubble, the text "ag;)e" is stacked above "days". The text is in a white, sans-serif font. The bubble has a tail pointing towards the bottom-left.

ag;)e  
days

# Геймификация отдела технической поддержки

Александр Корепанов  
ЦИТ БАРС

# Предыстория

- Рост компании всегда происходит неравномерно.
- Разрешение проблемы узкого места (бутылочного горлышка) приводит к возникновению нового в другом месте.
- Разрешать проблемы можно по-разному....

# Проблема роста



# Бутылочное горлышко



# Почему не работают деньги



# Путь



# Первые провалы



Гонка за лидером

# Игровые механики

## Колода игровых механик от компании SCVNGR

Подробнее:

[http://inwebwetrust.org/trust/Game\\_Development\\_Dynamics\\_Playdeck.html](http://inwebwetrust.org/trust/Game_Development_Dynamics_Playdeck.html)





# Алгоритм создания

- Определить цели и задачи
  - ❖ Увеличить число выполняемых тикетов
  - ❖ Team building
  - ❖ Fun

# Алгоритм создания


- Выбор и комбинирование методик

Alexander


inwebtrust.org/trust/Game\_Development\_Dynamics\_Playded

Сервисы | Любителям россий... | Расшифровка Лог-... | Серф | Вас приветствует Т...


## Колода игровых механик от компании SCVNGR

**01** **Достижения**  
Achievement 


**Определение:** Виртуальное или материальное выражение результата выполнения действия. Достижения часто рассматриваются как награда, либо сами по себе.  
**Пример:** медаль, уровень, вознаграждение, очки... наградой будет все, что может считаться таковой.

**02** **Механика назначенной встречи**  
Appointment Dynamic 

**Определение:** Механика, в которой, для достижения успеха, нужно вернуться в игру в определенное время для совершения некоего действия. Механика назначенной встречи зачастую тесно связана с интервальным графиком вознаграждений или механикой избегания (читай ниже).  
**Пример:** Safe World и Farmville, в которые нужно возвращаться в назначенное время, чтобы сделать что-то хорошее, а если этого не сделать – случится что-то плохое.

**03** **Избегание**  
Avoidance 

**Определение:** Акт стимулирования игрока не наградой, а избеганием наказания. Помогает поддерживать постоянный уровень активности согласно задуманному разработчиком расписанию.  
**Пример:** Нажимайте рычаг каждые 30 секунд во избежание шокового удара.

**04** **Поведенческий контраст**  
Behavioral Contrast 

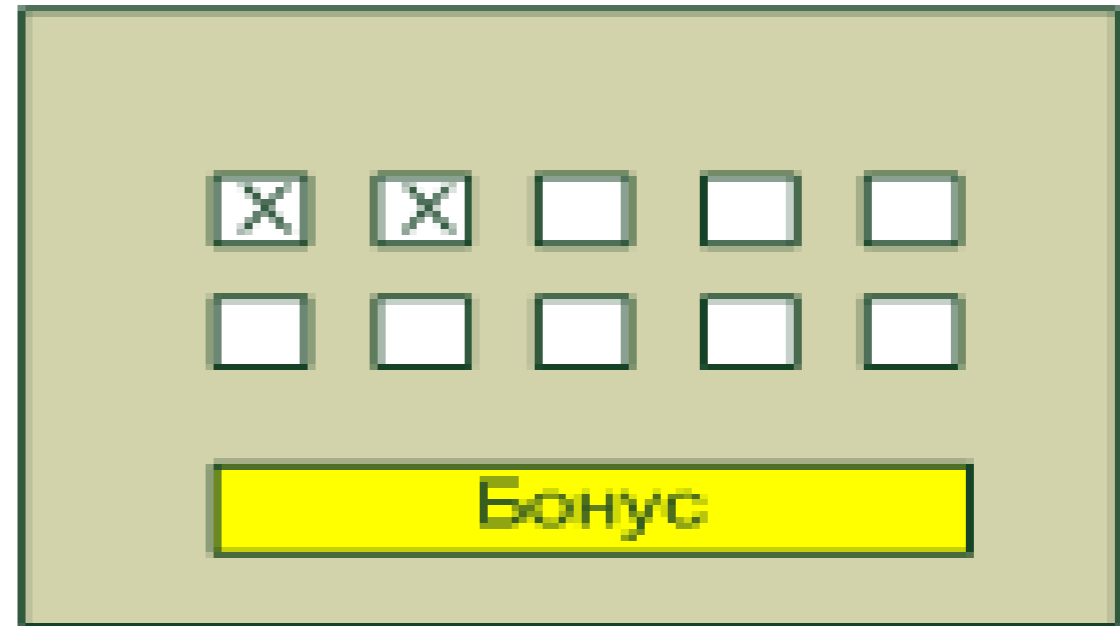
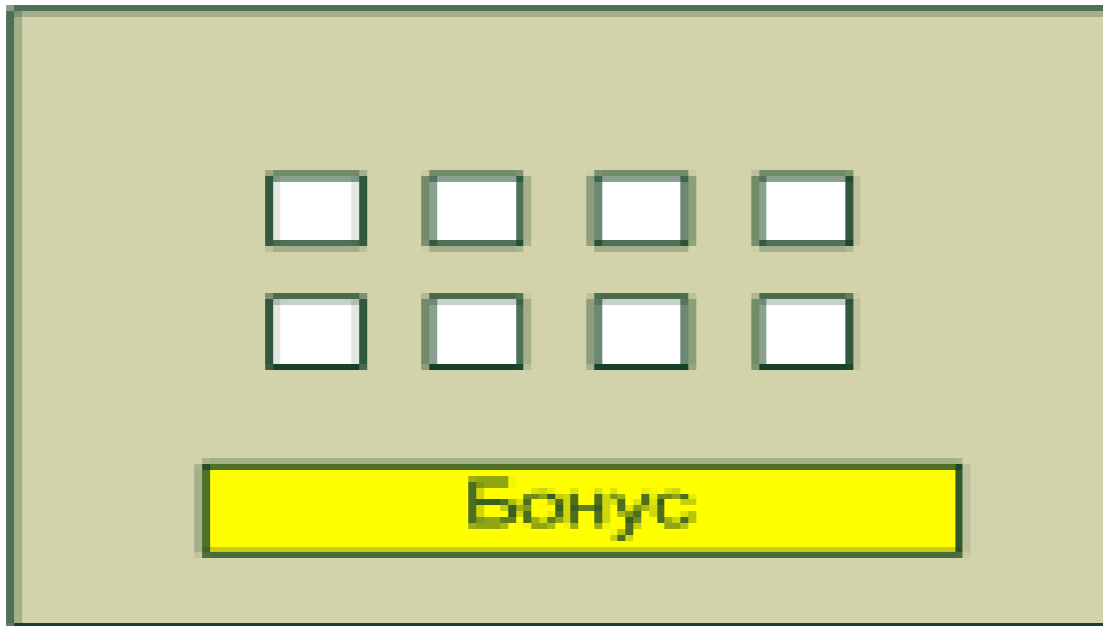
# Алгоритм создания

- Разработка сценария
  - ❖ Общая тема (олимпиада)
  - ❖ Внутренние игры и механика
  - ❖ Типы бонусов
  - ❖ Внешнее оформление

# Алгоритм создания

- Оценка затрат
- ❖ Длительность
- ❖ Количество вовлеченных сотрудников
- ❖ % повышения производительности

# Первоначальное вовлечение



# Дополнительные опции

## (плюшки)

- Игра в игре
- Командные и персональные игры
- Лотерея
- Черный ящик (неизвестный приз)
- Финальная битва
- Сюрпризы

# Игра в игре

- Морской бой (против конкурентов)
- Puzzle
- Кроссворд
- Олимпиада (сбор медалей)
- Спагетти и зефир

# Морской бой





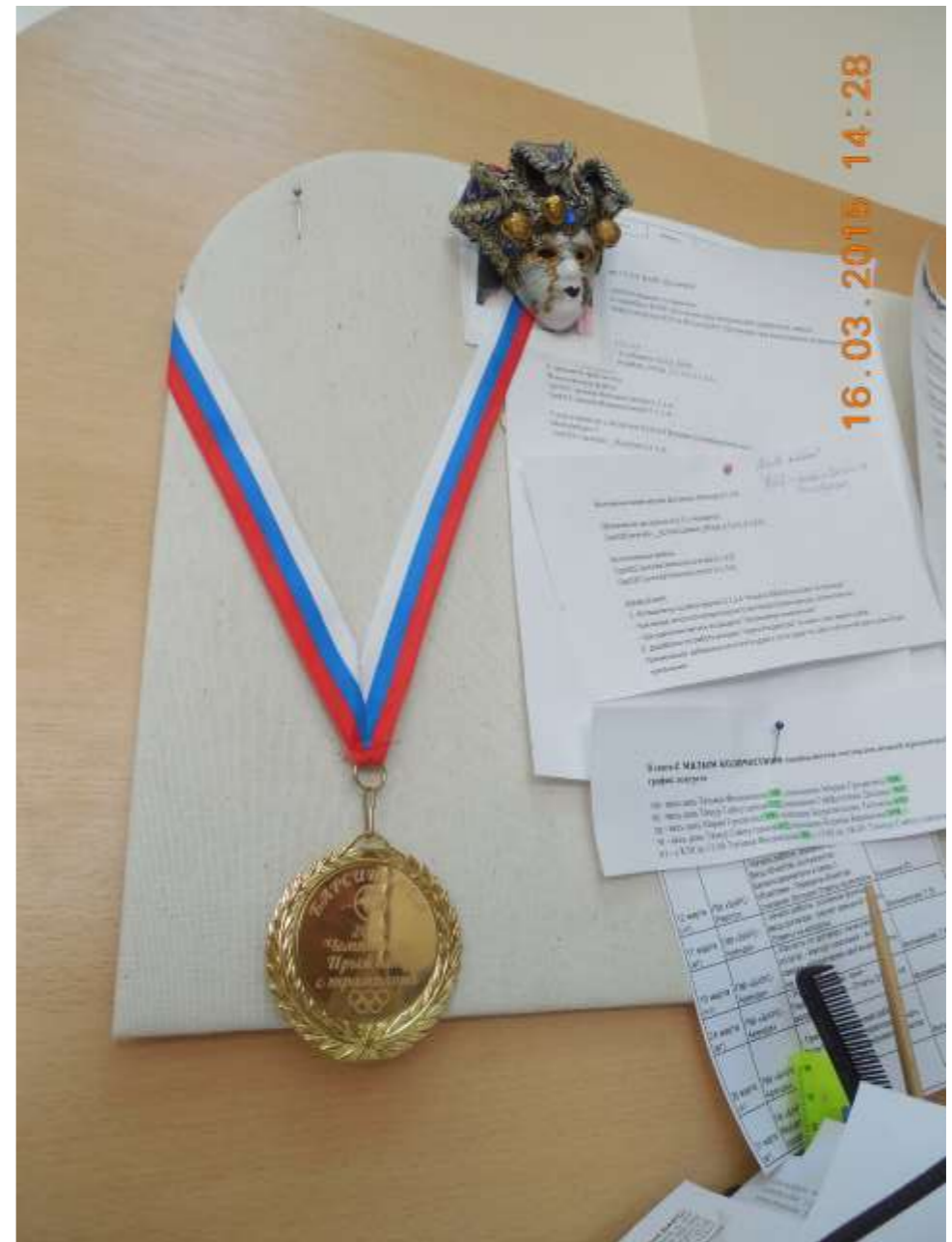
# Puzzle



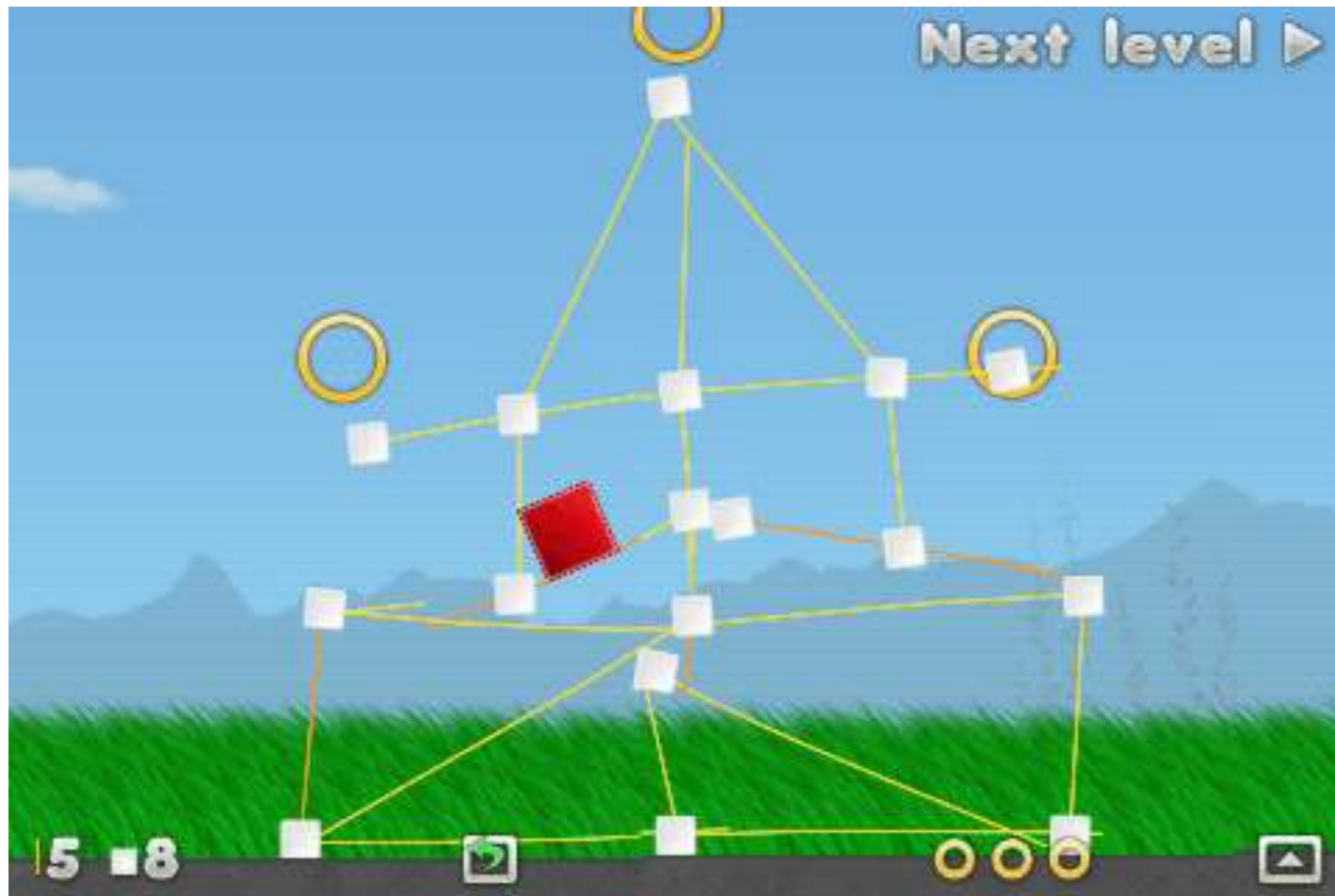
# Кроссворд



# Олимпиада



# Спагетти и зефир



# Командные и персональные ИГРЫ



&



# Лотерея



# Черный ящик



# Финальная битва





# Сюрпризы



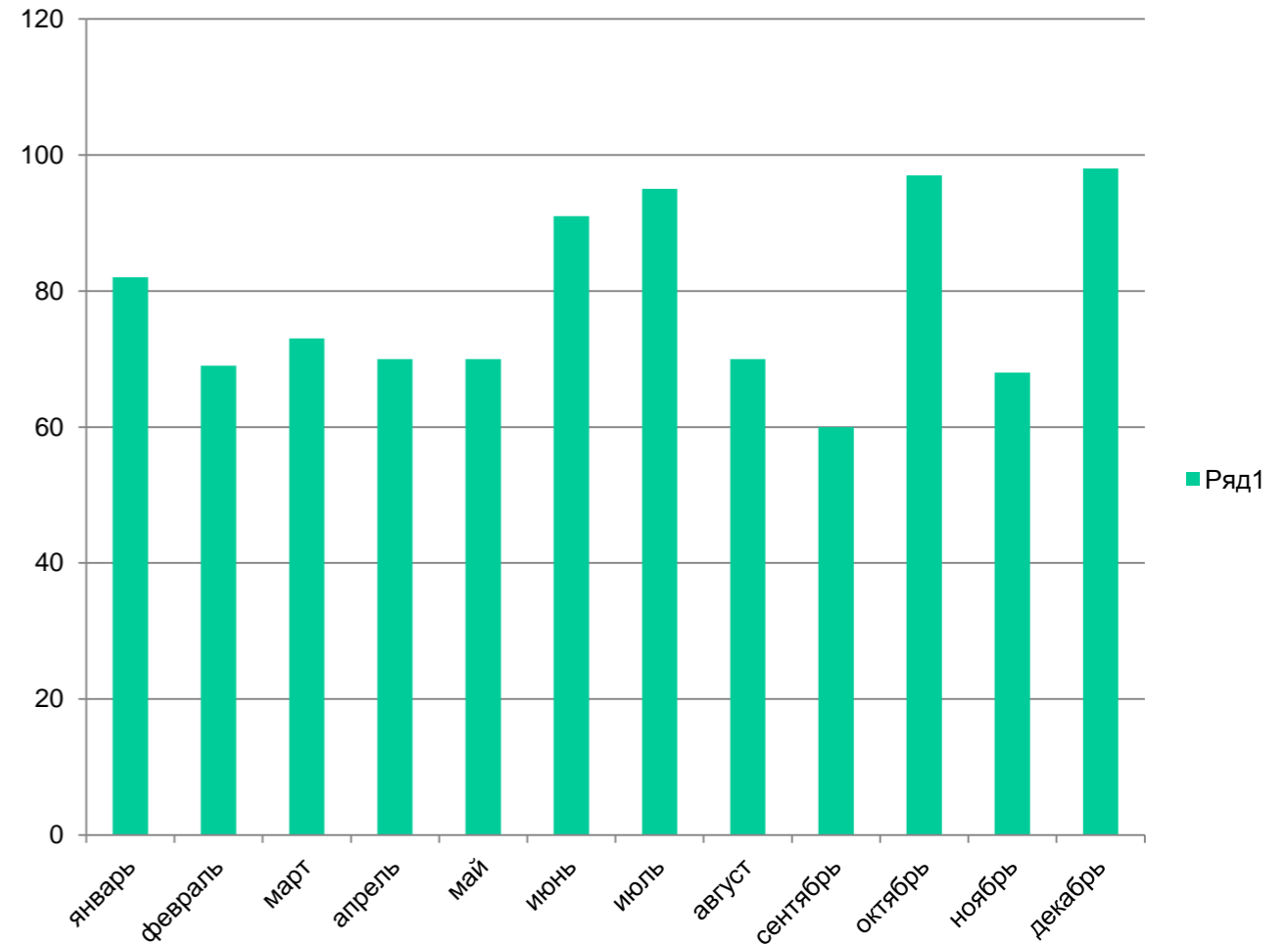
# Игра, корректировка на ходу, модификаторы

- Случайные (но нужные)
- Вводимые модератором в зависимости от текущих потребностей



# Результаты

- Появился интерес к работе (огонек в глазах)
- Повысилась управляемость (модификаторы)
- Появились коллективные интересы и командный дух в повседневной работе
- Увеличилась производительность труда на 30% (Тридцать!)



# Что дальше?

- Программисты – это не СТП
- Игра как часть процесса
- Вовлечение клиента

# Вопросы

- Корепанов Александр

- ООО «Центр Информационных Технологий  
БАРС»

- E-mail: [ak@bars-gps.ru](mailto:ak@bars-gps.ru)

- Тел: 89068169999