



26–27 апреля
The St. Regis Astana

XIII Международная HR-Конференция 2018

ОРГАНИЗАЦИЯ БУДУЩЕГО





Абдувалиев Р.А.

Управление талантами

АО «Жилищный строительный
Сберегательный банк Казахстана

ГЕЙМИФИКАЦИЯ. Обучение по внутренним нормативным документам



Геймификация - это использование игровых подходов, для изучения и запоминания сложной для восприятия информации из внутренних положений, регламентов и правил, представляющих из себя объемные текстовые материалы

1

Высокие показатели мотивации, вовлеченности, скорости, эффективности

2

Неограниченные возможности мониторинга прогресса и оценки квалификации

3

Относительно низкая себестоимость

4

Игровое обучение - это уже сложившийся мировой тренд



Информация о проекте

геймификация

Название проекта:

Обучение по внутренним нормативным документам консультантов, работников фронт-офиса и Центрального аппарата с использованием подходов геймификации.

Ответственные лица проекта:

Департамент по работе с персоналом:

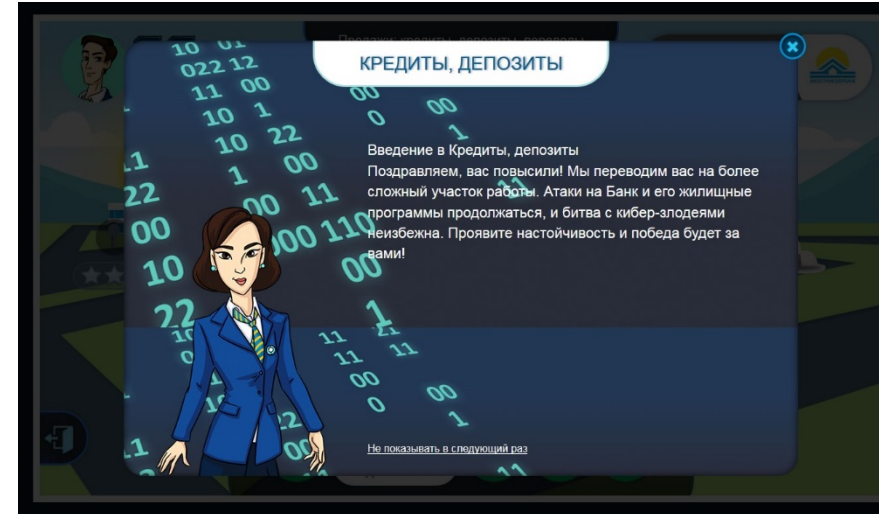
- Карсыбекова А.С. директор
- Абдувалиев Р.А. специалист по внутреннему обучению

Описание концепции проекта:

Замена ежемесячного тестирования работников фронт-офиса и аттестации консультантов Банка на игровое обучение и повышение уровня знаний внутренних документов.

Проведение игрового обучения с ежеквартальной периодичностью на онлайн платформе, увеличение вовлеченности в прохождении тестирования в игровой оболочке и повышение ответственности работников в случае непрохождения.

Обеспечение доступности игровой платформы в режиме 24/7 с возможностью неограниченного доступа в период проведения тестирования.





Цели проекта:

Повышение компетенции работников фронт-офиса, контакт-центра и консультантов Банка общим количеством более 1000 человек в целях повышения эффективности их работы по привлечению вкладчиков и заемщиков за счет снижения ошибок в клиентском обслуживании.

Цели образовательной программы включают в себя:

- ✓ создание образовательной интерактивной среды для геймифицированного обучения работников и консультантов;
- ✓ разработка учебно-игрового материала на основе внутренних документов и регламентов;
- ✓ обучение персонала.



Задачи проекта:

- уменьшение количества рутинных тестирований с повышением уровня ответственности участников;
- организация обучения посредством онлайн-игр;
- переработка регламентной документации в учебно-игровой контент;
- обеспечение контроля процесса обучения, включая управление правами и доступами учащихся, содержанием игр;
- объективная оценка знаний;
- мотивация учащихся посредством геймификации.



ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА

Проект по геймификации

Определение периметра проекта с поставщиками при тесном взаимодействии с подразделениями продаж и регионального развития, операционной деятельности и банковских технологий

Итоги:

- снижение количества ошибок в клиентском обслуживании и количества негативных отзывов клиентов Банка;
- повышение доли продаж по сравнению с предыдущими периодами;
- увеличение уровня вовлеченности персонала;
- образовательная брендированная среда и материал на основе внутренних документов



Разработка контентной части проекта по геймификации для работников фронт-офиса, контакт-центра и консультантов Банка



Геймификация:
Количество: более 1000 работников*
Период: IV квартал 2017 г.
Где: онлайн платформа gamisoft.com
Игра: на основе внутренних документов

Цель игры: изучение и закрепление информации из внутренних документов Банка в игровой форме.

Задача участника:

- пройти игру;
- набрать максимальное количество баллов;
- сдать виртуальный экзамен на 100%;
- заполнить анкету по оценке игры и отправить подразделению по работе с персоналом

*Участники игры:

Фронт-офис филиалов Банка
Агентская сеть Банка
Контакт-центр





Инновативность и актуальность проекта

геймификация

Геймификация это принципиально новый бизнес инструмент, используемый для привлечения и удержания внимания. Основная задача геймификации – мотивировать на совершение действий в интересах бизнеса.



Компания: Microsoft

1 Рутинная работа по проверке на наличие ошибок в диалоговых окнах на каждом языке проводилась в виде игры под названием LanguageQualityGame.

Выгода: Сотрудники компании в свободное от работы время просмотрели более полумиллиона окон и сообщили о более чем 6000 неточностях.



Компания: Burger King

2 Игра в виде фермы, а мониторы с игрой видны кассирам, поварам и менеджерам. Руководитель подбрасывает в «огороды» сотрудников задания, где участники выращивают составляющие меню.

Выгода: Увеличение продаж более чем в полтора раза.



3 **Компания:** Сеть отелей Marriott. Претендент на вакансию должен выполнять обязанности менеджера кухни, управляя виртуальной кухней.

Выгода: Адаптация сотрудника в игровой форме до принятия на работу.



Тинькофф
Банк

Компания: Банк Тинькофф

4 Игра-квест в режиме реального времени, где пользователи выполняли задания и получали бонусы. Задания предусматривали активное использование карты банка.

Выгода: рост оборотов по картам на 40%



Компания: Виртуальный call-центр LiveOps

5 Онлайн портал для сотрудников компании с удаленным доступом, которая в игровой форме обучает навыкам продаж и правильной коммуникации с клиентами.

Выгода: Обучение новых сотрудников и увеличение производительности действующих.



Компания: Unilever.

6 Использование конкурсов по решению реальных проблем разных подразделений компании среди студентов.

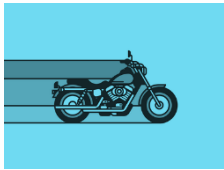
Выгода: экономия времени и средств при привлечении в команду квалифицированных специалистов.



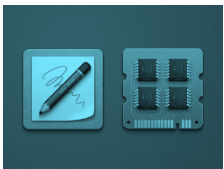
Эффективное использование в ежедневной работе сотрудниками фронт-офиса и консультантов - внутренних документов, правил кредитования, жилищно-строительных сбережений и др., представляющих из себя часто изменяемые объемные тексты.



объективная оценка - контроль знаний не только в момент аттестации, а ежедневно в режиме реального времени



мотивация к самообучению - учиться должно быть весело, увлекательно, в удовольствие



эффективное запоминание - используются мнемонические механизмы работы памяти

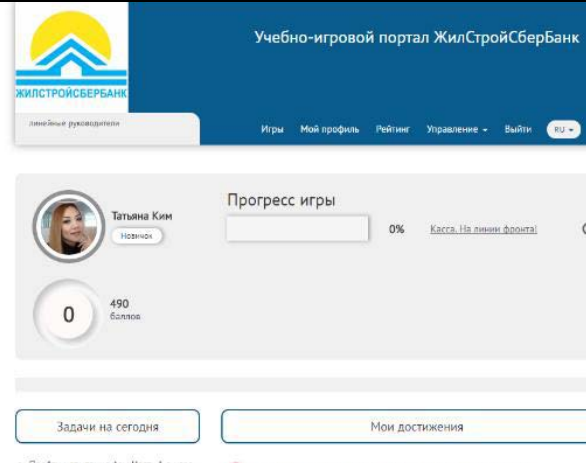


без стрессов - ошибки совершать не только можно, но и нужно. Так интересней.

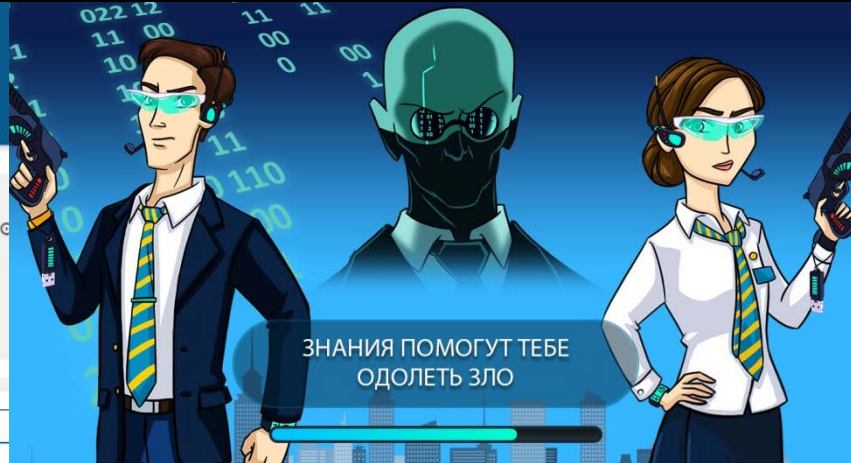


Средства и технологии

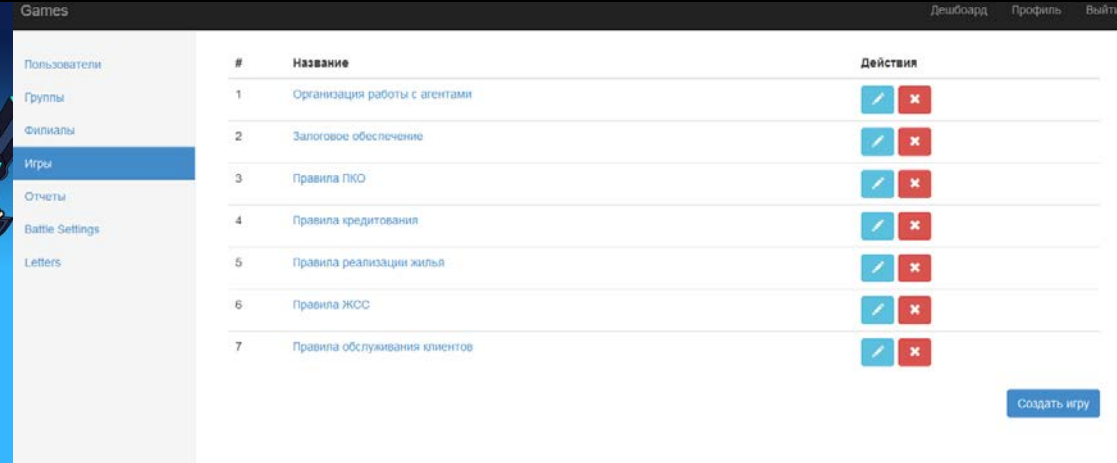
геймификация



Собственный корпоративный учебно-игровой портал



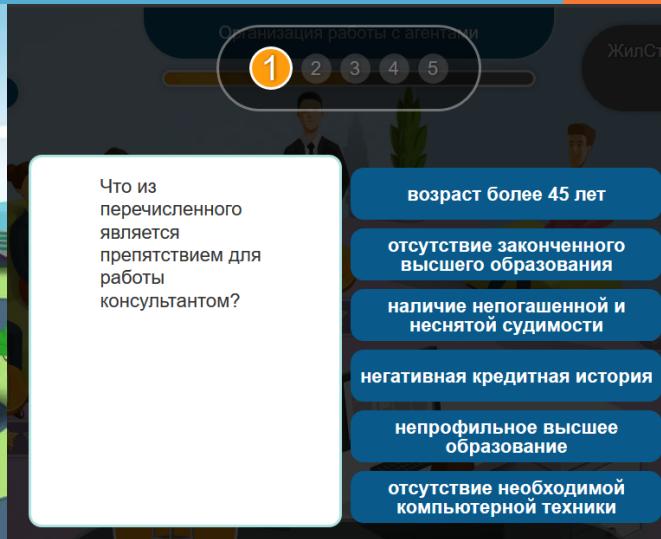
Облачный сервис для создания обучающих онлайн-игр



Администрирование портала – регистрация пользователей, управление пользователями, внесение изменений в учебный контент, назначение игр



Брендингованный портал – корпоративный учебный портал с использованием логотипа и фирменных цветов Банка



Адаптация существующего контента внутренних документов в игровую форму



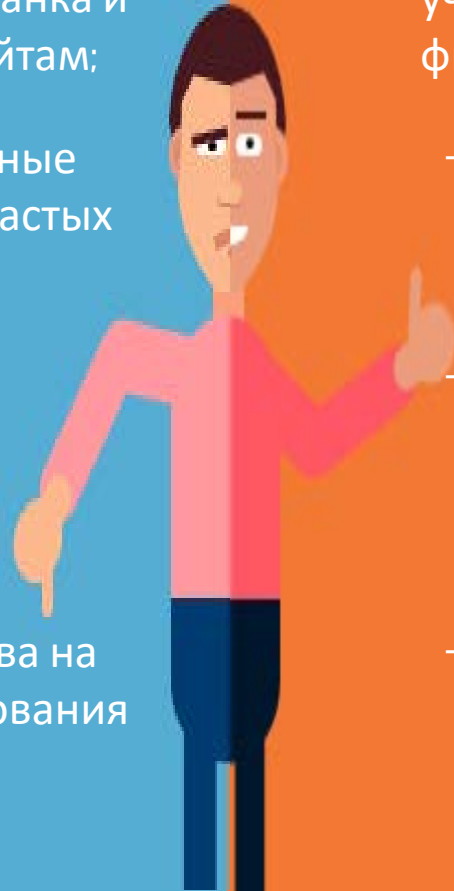
Персонализация игровой оболочки – сюжет с главным героем, антигероем и наставником, фирменные цвета униформы и интерьеров Банка



Проблемы и пути решения

геймификация

- внутренние нормативные документы Банка относятся к конфиденциальным документам, к которым у третьих лиц нет свободного доступа на законном основании;
- политика безопасности не позволяет предоставлять доступ извне к информационным системам Банка и ограничивает массовый доступ к интернет сайтам;
- необходимость периодически изучать объемные внутренние документы в связи с внесением частых изменений;
- рутинное ежемесячное тестирование в традиционной форме «вопрос-ответ», в стандартной тестовой оболочке в системе дистанционного обучения;
- акцент на контролирующие функции, без права на ошибку (доступ 1 раз) при проведении тестирования работников фронт-офиса и консультантов;



- разработка и согласование с юридическим подразделением Соглашений о неразглашении конфиденциальной информации и о сотрудничестве;
- выработка решения, предоставляющего всем участникам доступ к онлайн платформе геймификации с любого устройства и в любое время;
- совмещение обучения и тестирования в одном процессе, без необходимости выделять дополнительное время;
- проведение тестирования в интерактивной форме и с подсказками, в брендированной игровой оболочке с сюжетом, тесно связанным с миссией Банка;
- смещение акцента с контроля на знания участника (доступ без ограничений), с возможностью совершать ошибки в игровой среде;



АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»

Герои



Жасулан

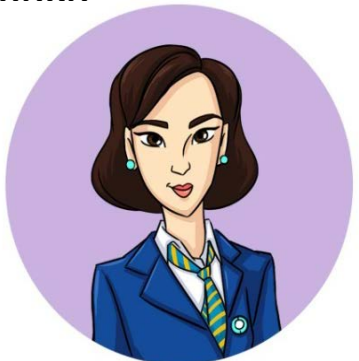


Жибек

Наставники



Арыстан



Зере

Антигерой



Кубыжык





БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

РАХМЕТ!