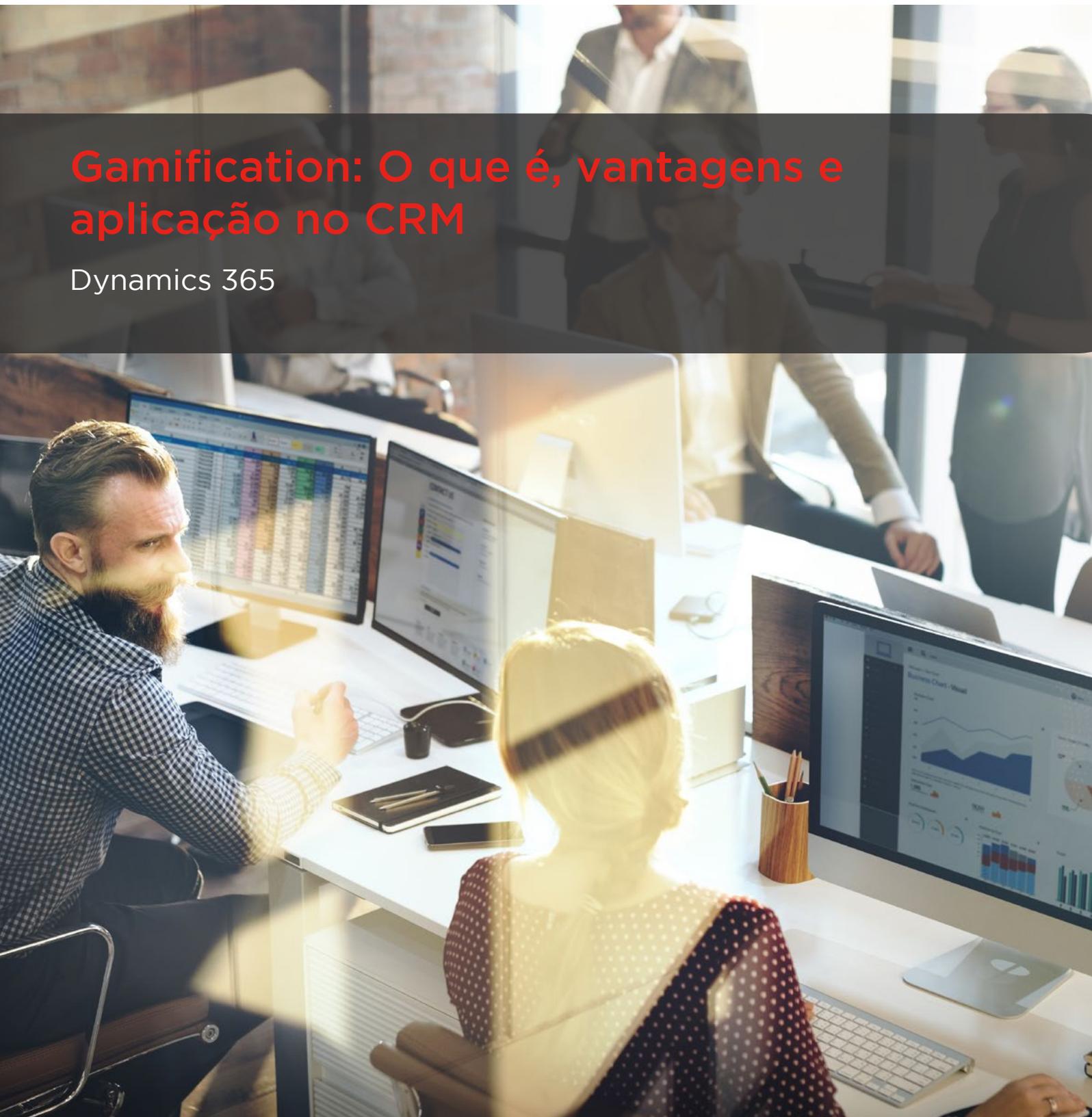


Gamification: O que é, vantagens e aplicação no CRM

Dynamics 365



Gamification:

O que é, vantagens e aplicação no CRM



Já notou como somos eficientes quando jogamos?

Competimos em alto nível e fazemos o nosso melhor trabalho até nos tornarmos vencedores, além de nos motivar de forma que supere nossas expectativas. Aplicado aos processos empresariais tornar as tarefas parte de um jogo pode ser muito vantajoso e trazer ganhos em eficiência e satisfação dos funcionários.

A Gamificação aplica essa interface e o conceitos dos jogos para melhorar o envolvimento e produtividade nos processos

empresariais. A Gamificação dedica-se a aumentar o desejo natural das pessoas de socialização, aptidão, competição e conquista. Para fomentar a competição, são atribuídas recompensas que incluem pontos, conquistas, selos, prêmios tangíveis ou benefícios da empresa. Neste artigo, você verá como gestores podem utilizar da Gamificação para elevar a eficiência em seus processos.



Conceito de Gamificação

A Gamificação aplica essa interface e o conceitos dos jogos para melhorar o envolvimento e produtividade nos processos empresariais. A Gamificação dedica-se a aumentar o desejo natural das pessoas de socialização, aptidão, competição e conquista. Para fomentar a competição, são atribuídas recompensas que incluem pontos, conquistas, selos, prêmios tangíveis ou benefícios da empresa. Neste artigo, você verá como gestores podem utilizar da Gamificação para elevar a eficiência em seus processos.

Cenário atual

Apesar de interessante a prática de Gamificação, no cenário atual, a maioria das empresas mantém a gestão tradicional aonde são apresentadas as métricas e KPI's aos funcionários, podendo os mesmos estarem ou não atrelados a bonificações ou comissionamentos, sem utilizar nenhuma técnica lúdica para incentivo. Em alguns casos, estas empresas também não contam com tecnologia implementada, dificultando o acompanhamento dos resultados das equipes, com informações desatualizadas.

Solução

O Microsoft Dynamics 365 Gamification fornece recursos integrados à ferramenta de CRM, o que simplifica o acompanhamento dos resultados em tempo real. Por exemplo, se o fechamento de oportunidade de vendas for uma métrica utilizada para medir o resultado do vendedor, quando o mesmo atualizar o registro no CRM esta informação aparecerá no painel de acompanhamento do Jogo. Apresentamos a seguir os principais componentes e participantes da solução da Microsoft para Gamificação.

Jogos

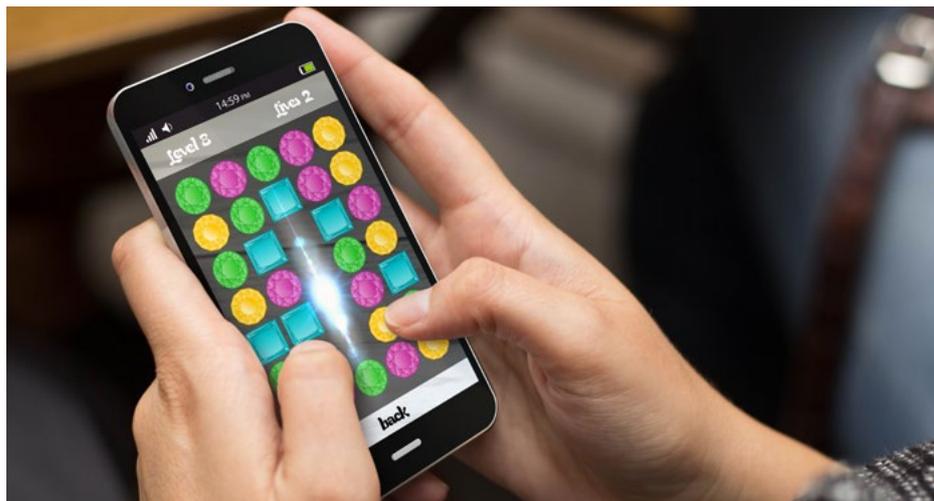
Os jogos aplicados podemos dizer que é o concentrador das regras, indicadores (KPI's), jogadores, fãs, recompensas, ou seja, é aonde a estratégia é colocada em prática.

KPIs

Quais indicadores são necessários e serão foco da equipe? Com a estratégia de negócio definida, podemos mensurar indicadores como: quantidade de reuniões realizadas pela equipe de vendas, meta de vendas atingida, chamados fechados dentro do prazo pela equipe de atendimento, entre outros. Basicamente é possível utilizar qualquer KPI do Microsoft Dynamics 365.

Recompensas

São as gratificações, monetárias ou não, que os jogadores receberão pelo atingimento da pontuação definida (KPI) como meta. Como sugestão, incluir vários prêmios com diversos caminhos para vencer pode aumentar as chances dos jogadores ganharem, mesmo que não tenha um ótimo desempenho em uma determinada área, ainda sim poderá tentar atingir outros objetivos do jogo.



Pessoas envolvidas no Jogo

Administradores do Jogo

São usuários com permissões mais abrangentes e que irá controlar o Jogo, com visibilidade das informações dos Jogadores e Equipes.

Gerentes de jogos

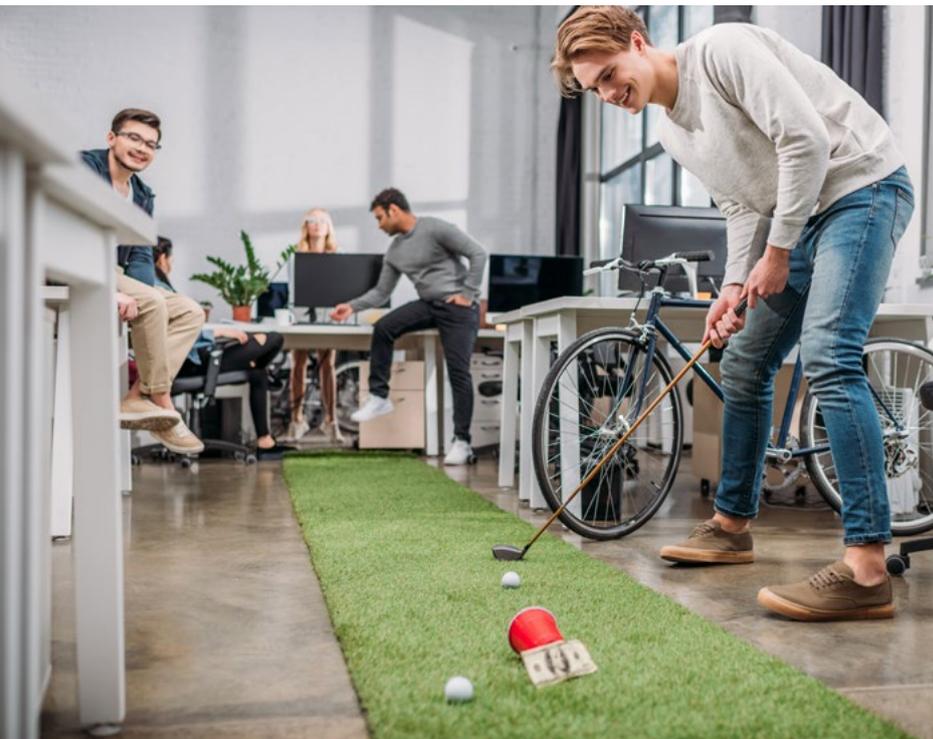
Players participate directly in the game and work to achieve measured goals with the KPIs used in the game.

Jogadores

Os jogadores participam diretamente do jogo e trabalham para alcançar metas mensuradas com os KPIs usados no jogo.

Fãs

São os usuários que não estão associados diretamente ao jogo, ou seja, não possui um KPI associado a ser atingido. No jogo, os fãs, torcem e fazem comentários para os jogadores, esta atividade também faz parte do incentivo e motivação.



De um modo geral, podemos concluir que a utilização da Gamificação pode trazer benefícios aos funcionários que terá mais um incentivo atingir seu resultado individual ou da equipe e, conseqüentemente, contribuirá para que as empresas alcancem seus resultados de negócio.

Licenciamento Microsoft Dynamics 365 - Gamification

Uma das seguintes licenças são necessárias para usuários com função de Jogador ou Administrador:

- Dynamics 365 for Sales
- Dynamics 365 for Customer Service
- Dynamics 365 for Field Service
- Dynamics 365 for Project Service Automation
- Enterprise Plan license

Para usuários que serão Fãs do Jogo poderão ser licenciados com os tipos de licença mencionados acima ou com Dynamics 365 for Team Members.

*Você quer saber mais?
Perguntar um membro de alfapeople para uma demonstração de Dynamics 365.*

Ligue para nós em: +55 (11) 4082 3232

nós em: info.br@alfapeople.com

<https://alfapeople.com/contact-us/>

Brazil - Barueri

Al. Tocantins, 125 – Conj. 250,
Alphaville Industrial
06455-931
Barueri-SP
Phone: +55 (11) 4082-3232
Email: info.br@alfapeople.com

Brazil - Porto Alegre

Rua Mostardeiro, 366
5° andar
90430-001
Porto Alegre
Phone: +55 (51) 2117-1865
Email: info.br@alfapeople.com

Chile

Av. Tajamar 481, of. 607
Torre Sur, World Trade Center
Las Condes, Santiago
Phone: +56 (2) 2 751 90 00
Mobile: +56 9 75296062
Email: info.cl@alfapeople.com

China

Four Seasons Square, Building 2
No. 503 NingGuo Road,
Shanghai
200090
Phone: +966 2 6929450
Email: kle@alfapeople.com

Colombia

Ave Cra 9 # 123-86
Edificio Uraki – Ofi 401, Bogotá
Phone: +571 6054222
Fax: + 571 2082198
Email: info.co@alfapeople.com

Costa Rica

Calle 36. Av 4 y 6.
Edificio Don Bosco. Tercer Piso
San Jose
Phone: +506 2233 7000
Fax +506 2233 3238
Email: info.cr@alfapeople.com

Denmark

Støberigade 14, 4. sal
2450 København SV
Denmark
Phone: +45 70 20 27 40
Email: info.dk@alfapeople.com

Germany

Elsbach Haus, Goebenstraße 3-7
32052 Herford
Phone: +49 5221 28440-0
Fax +49 5221 28440-44
Email: info.de@alfapeople.com

Guatemala

5ta Avenida 4-55 Zona 14
Edificio Europlaza Torre 1, 2do Nivel,
Oficina 208/209
Phone: +502 2386 9981
Fax: +502 2386 8800
Email: info.gt@alfapeople.com

Mexico

Baja California 245 Piso 8
Colonia Hipódromo.
Condesa C.P. 06170
México, D.F.
Phone: +55 5265 6030 Ext.878
Email: info.mx@alfapeople.com

Saudi Arabia

King Road Tower (1106)
King Abdulaziz Road – Jeddah
PO Box 11787, Jeddah 21463
Phone: +966 2 6929450
Fax: +966 2 6068744
Email: info.me@alfapeople.com

Switzerland

Hohenbühlstrasse 2
8152 Glattbrugg
Phone: +41 43 355 30 60
Fax: +41 43 355 30 61
Email: info.ch@alfapeople.com

United Arab Emirates

Sidra Tower (1801)
Sheikh Zayed Road
PO Box 9588, Dubai
Phone: +971 4 5585066
Fax: +97144405988
Email: info.me@alfapeople.com

United Kingdom

Phoenix House
18 King William Street,
London, EC4N 7BP
Phone: +44 (0) 20 3167 4911
Email: info.uk@alfapeople.com

United States

Chrysler Building
405 Lexington Avenue,
26th Floor, New York 10174
Phone: +1 (855) 732-6484
Email: info.us@alfapeople.com