

O **Aplicativo Gamificação** que incorpora mecanismos de jogos para promover engajamento, recompensas e aprendizado efetivo no ambiente de atendimento ao cliente, potencializando o desempenho e a qualidade dos atendimentos prestados, promovendo um ambiente de trabalho **mais colaborativo e competitivo**.

Implementar o aplicativo em sua organização pode resultar em melhorias significativas na **satisfação do cliente** e no desempenho geral da equipe de atendimento.



PRINCIPAIS RECURSOS E BENEFÍCIOS

Desk Coins

Pontuação acumulada pelos operadores ao interagir e finalizar chamados, incentivando a participação e o engajamento dos operadores através de recompensas virtuais.

Desk Coins extras

Conquiste Desk Coins adicionais por meio de pesquisas de satisfação respondidas, avaliações técnicas realizadas pelos gestores e tarefas concluídas no Aplicativo de Projetos, diversificando as formas de ganhar pontos e estimulando o envolvimento em outras atividades.

Prêmios

Concessão de símbolos de headsets de ouro, prata e bronze aos três primeiros colocados no ranking geral ao término de cada temporada, valorizando os operadores que se destacaram ao incentivar a busca contínua por melhores resultados.

Ranking

Classificação dos operadores com base nos Desk Coins acumulados durante cada Temporada de 3 meses, fomentando a competição saudável entre os operadores e reconhecendo os melhores desempenhos.

Baú de Tesouros

Consulta de informações pessoais, como a quantidade de Desk Coins acumulados, posição atual no ranking e conquistas recentes, permitindo que os operadores acompanhem seu progresso e desempenho individual.



Pódio

Exibição dos "vencedores" da última temporada no painel do aplicativo, reconhecendo e expondo publicamente o sucesso dos operadores que alcançaram as primeiras posições na temporada anterior.

BATALHA CONSTANTE

Animação exibida durante a finalização de chamados, mostrando os personagens Dravos, Mel e Shiro combatendo os monstros chamados Tiqets, mantendo os operadores motivados e engajados com a busca por Desk Coins e o sucesso no atendimento.



Aumento da satisfação do cliente

Empresas que implementaram o Aplicativo Gamificação da Desk Manager relataram um aumento significativo na satisfação do cliente, devido ao maior engajamento e motivação dos operadores em proporcionar um atendimento de qualidade.

Melhoria no desempenho dos operadores

Os resultados das avaliações técnicas realizadas pelos gestores mostraram uma melhoria no desempenho dos operadores que participaram do jogo, com maior produtividade e eficiência no atendimento aos chamados.

Ambiente de trabalho mais competitivo e colaborativo

A competição saudável promovida pelo aplicativo incentivou os operadores a buscarem constantemente aprimorar suas habilidades e compartilhar conhecimentos, contribuindo para um ambiente de trabalho mais colaborativo e produtivo.

COMO COMEÇAR A USAR O APLICATIVO GAMIFICAÇÃO

Treinamento e orientação dos operadores

Realize um treinamento para apresentar o aplicativo e suas funcionalidades aos operadores.

Explique a importância do engajamento e da competição saudável no ambiente de trabalho.

Incentive os operadores a buscarem constantemente melhorar seu desempenho e aprimorar suas habilidades.

Monitoramento e acompanhamento

Acompanhe regularmente o progresso e as conquistas dos operadores no aplicativo.

Realize reuniões periódicas para discutir os resultados e compartilhar feedbacks.

Promova a troca de experiências e aprendizados entre os operadores para fomentar o trabalho em equipe e a colaboração.

Reconhecimento e premiação

Ao término de cada temporada, celebre o sucesso dos operadores que alcançaram as primeiras posições no ranking.

Entregue os prêmios simbólicos (headsets de ouro, prata e bronze) aos vencedores e exiba seus nomes no pódio.

Destaque a importância da busca pelo aprimoramento e reconhecimento dentro da organização.

SOBRE A DESK MANAGER

A Desk Manager é uma empresa brasileira que oferece uma plataforma de ESM em escala global que facilita da operação à gestão.

Com mais de dez anos de atuação no mercado e mais de 500 clientes ativos, a empresa proporciona a simplificação da governança por meio da plataforma Desk Manager.

A ferramenta, uma suíte com 12 aplicativos multifuncionais em um único sistema, garante menos tempo atendendo chamados para mais tempo alcançando resultados.

Acelerada pela Endeavor, a Desk Manager conta com grandes nomes do mercado em seus cases, como Eurofarma, Porsche, Cobasi, Komatsu, Unisys e Dia Supermercados.

deskmanager.com.br

Nos acompanhe nas redes sociais e compartilhe com sua rede

