

Tendances du parcours client

Caractéristiques des centres de contacts de nouvelle génération

Chapitre VIII – Gamification





iAgility
CONTACT CENTER AS A SERVICE

8



Gamification

Le responsable qualité écoute les enregistrements à l'aide d'une grille pour évaluer la performance de chaque agent. La dynamique et les objectifs de l'équipe peuvent être vérifiés par le biais des KPI.

Les questions clés portent sur la politesse, les connaissances, la confiance, la fiabilité et la proactivité dans les ventes additionnelles et les ventes croisées.

L'objectif du responsable qualité est de déterminer les compétences non techniques ainsi que les opportunités d'affaires.



Chez Travel Aventure, un nouveau projet est en cours d'implémentation pour **augmenter la motivation et la productivité du centre d'appels** et déplacer le pointeur sur tous les KPIs vers le haut . Tous les mois, de nouveaux agents arrivent et le nombre de commandes sur le site explose. Comment motivent-ils leurs agents (nouveaux et anciens) ? Travel Aventure a décidé de déployer un **projet de gamification**. C'est une stratégie bien connue qui augmente la **compétitivité et la loyauté**.



Travel Aventure crée des **quêtes, des défis et des exploits** que les agents doivent poursuivre, les incitant à **accumuler des points d'expérience qui leur permettront d'atteindre un niveau supérieur** et de débloquent de nouvelles activités. L'agent avec le plus de points, obtient des **crédits qui peuvent être utilisés comme pièces de monnaie pour échanger des articles de la boutique en ligne** - mais plus les niveaux sont élevés, plus le prix est élevé. Avec 50 pièces, ils auront accès à des séjours hôteliers en France. A partir de 250 pièces, ils peuvent sélectionner des offres dans différents pays européens. 500 et plus ? C'est les Bahamas !



La gamification est aussi amusant qu'utile pour l'entreprise et peut être rattachée à des KPIs extraits de différents systèmes ou à une plateforme d'e-learning pour la formation continue dans des domaines prioritaires. Les compétences générales sont parmi les plus importantes pour Travel Aventure, étant donné la région dans laquelle elle opère, ainsi qu'une main d'œuvre qui connaît l'ensemble du portefeuille et des lignes de produits flambant neuves.

