

PI_Grywalizacja

Analizy i wnioski

Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludski

Kilka kwestii na początek

PYTANIE	ODPOWIEDZI
Czy wiemy co o naszych działaniach, zachowaniach, kompetencjach, przygotowaniu profesjonalnym myślą nasi klienci?	Zdecydowana większość pracowników uczestniczących w kontaktach z klientami ma znikomą wiedzę o tym o sądzą o nich ich klienci!
Czy „uczciwe” informacje zwrotne od klientów mogły by nam pomóc w rozwoju zawodowym?	Informacje zwrotne od klientów są uznawane za jedno z najcenniejszych źródeł rozwoju zawodowego!
Czy klienci aktywnie wspierają nas w naszym rozwoju zawodowym?	To bardzo rzadka sytuacja – zwykle jedyne co zyskujemy od klientów (jeśli już) to informacje o ich satysfakcji.
Dlaczego klienci nie pomagają nam w naszym rozwoju?	Ponieważ: 1. 2. 3.

Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludski

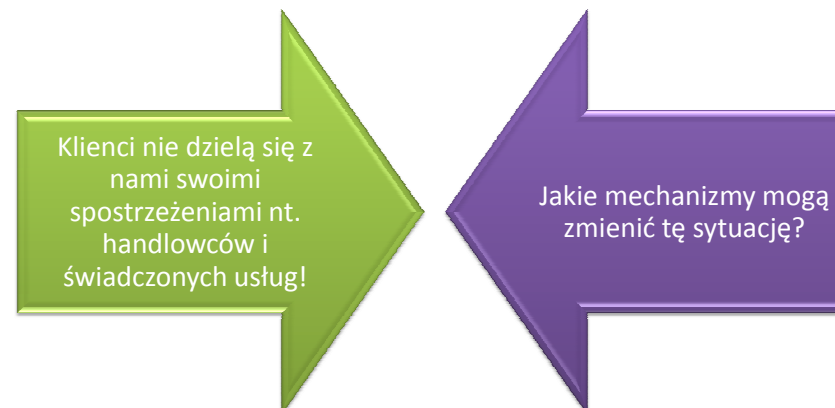
Uczestnik Procesu Obsługi Klienta



Tworząc plany rozwoju dla UPOK nie wykorzystujemy potencjalnie najcenniejszych informacji / wiedzy klientów o naszych zachowaniach, kompetencjach, przygotowaniu profesjonalnym!

Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludski

Problem



Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludski

Proces badawczy



Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludski

Wnioski z FGI

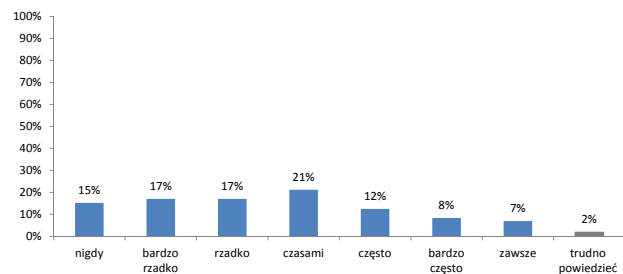
- Udzielanie informacji zwrotnych na temat poziomu obsługi i oferty danej firmy jest postrzegane co najmniej jako problematyczne. Większość uczestników FGI z jednej strony **dostrzega użyteczność** takiego **feedbacku** jednak **raczej unika jego udzielania**.
- Jedną z podstawowych barier w tym zakresie jest **poczucie jednostronnego zysku**: firma coś ode mnie dostaje a ja nie. Poczucie realnego wpływu klientów na poziom obsługi, ofertę oraz same produkty bądź usługi jest stosunkowo niewielkie. Uczestnicy zaznaczają przy tym, że możliwości w tym zakresie są duże, jednak firmy rzadko sensownie je wykorzystują. **Zmiana tego przekonania** mogłaby istotnie wpłynąć na nastawienie klientów do udzielania feedbacku.
- Bardzo ważne jest aby sposób pozyskiwania feedbacku łączył w sobie aspekt prostoty z użytecznie sformułowanymi pytaniami. Dominuje przekonanie, że najbardziej użyteczna mogłaby być forma krótkiej ankiety mailowej – byle by nie była ona nadużywana.
- Klienci oczekują jakiejś formy **zadośćuczynienia za poświęcony czas i uwagę**. Wprowadzenie w takich sytuacjach punktowania aktywności podoba się zdecydowanej większości uczestników FGI – chociaż były też osoby zdecydowanie odcinające się od tego pomysłu.
- Bardzo trudno jest określić jakiś jednolity mechanizm wykorzystania punktów (lub jakiegось ich ekwiwalentu), gdyż jest to sprawa bardzo zindywidualizowana. Prawdopodobnie oznacza to, że **wprowadzenie mechanizmów grywalizacji musi dawać szansę na ich dopasowanie do indywidualnych preferencji klientów**.

Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludski

Badanie CATI - klienci

	Mikro	Małe	Średnie	Duże
Finanse	3%	1%	2%	7%
Usługi	16%	12%	13%	7%
Handel	5%	2%	6%	4%
Produkcja	2%	4%	4%	7%
Urzędy	0%	1%	2%	2%

Jak często udziela Pan/i przedstawicielom handlowym informacji zwrotnych na temat ich kompetencji lub jakości ich pracy?
Ogółem



Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludski

Badanie CATI - klienci

Co skłania / skłoniłoby Pana/ią do udzielania przedstawicielom handlowym informacji zwrotnych na temat ich kompetencji lub jakości ich pracy?
Ogółem



Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludski

Wnioski z CATI - klienci

- Zdecydowana większość osób wchodzących w rolę klienta ma niską lub umiarkowaną gotowość do dzielenia się informacjami zwrotnymi z kontrahentami. Dotyczy to zarówno informacji zwrotnych na temat kompetencji lub jakości pracy przedstawicieli handlowych jak i informacji na temat oferty lub produktów/usług firmy.
- Trudność z pozyskaniem tego typu informacji w umiarkowanym stopniu zależy od sektora działalności oraz wielkości firmy.
- Wydaje się że największy problem dotyczy pracowników mikro i małych firm. Pracownicy średnich a zwłaszcza dużych firm wyrażają większą gotowość do dzielenia się informacjami zwrotnymi z kontrahentami.
- Największą gotowość do dzielenia się informacjami zwrotnymi z kontrahentami mają pracownicy firm handlowych i usługowych. Większe trudności dotyczą pracowników firm produkcyjnych i finansowych. Pracownicy urzędów mają najmniejszą gotowość do dzielenia się informacjami zwrotnymi.
- Nieco większa gotowość do dzielenia się informacjami zwrotnymi dotyczy obszaru ofert oraz produktów/ usług. Oznacza to, że w obecnej sytuacji szanse na pozyskanie informacji o kompetencjach przedstawicieli handlowych jest bardzo małe. Firmy, które chciałby pozyskać tego typu informacje i wykorzystać je w działaniach rozwojowych muszą znaleźć inne rozwiązania.

Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzi

Motywacja klientów

- Mechanizmy grywalizacji mogą w bardzo dużym stopniu zwiększyć poziom pozyskiwania informacji zwrotnych. Dotyczy to zarówno informacji zwrotnych na temat kompetencji lub jakości pracy przedstawicieli handlowych jak i informacji na temat oferty lub produktów/usług firmy.
- Największy wpływ w tym zakresie mogą mieć mechanizmy punktowo – nagrodowe (bonusy, rabaty etc) oraz uzyskanie wpływu na to kto i w jakim zakresie będzie mnie obsługiwał.
- Mniejsze znaczenie mogą mieć rozwiązania opierające się o udostępnienie zasobów wiedzy.
- Najmniej docenianym mechanizmem jest natychmiastowe podziękowanie połączone z mini – podarunkiem (komiks etc.).
- Różnorodne mechanizmy są doceniane w różnym stopniu przez różne grupy respondentów. Może to oznaczać, że system grywalizacyjny musi wykorzystywać różnorodne rozwiązania, tak by zwiększyć szansę na zaangażowanie różnych grup klientów.

Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzi

Badanie CATI - firmy

Baza obejmowała 1000 firm.

Realnie uzyskano dane od przedstawicieli 111 przedsiębiorstw z różnych sektorów działalności.

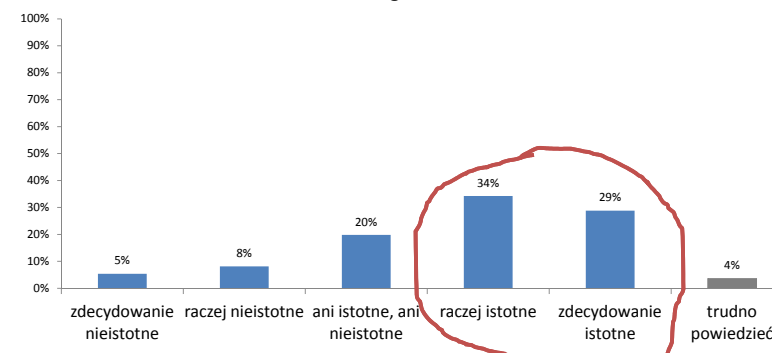
finanse	usługi	handel	produkcja	urzędy
2	41	22	43	3

mikro-firma	mała firma	średnia firma	duża firma
3	48	46	14

Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzi

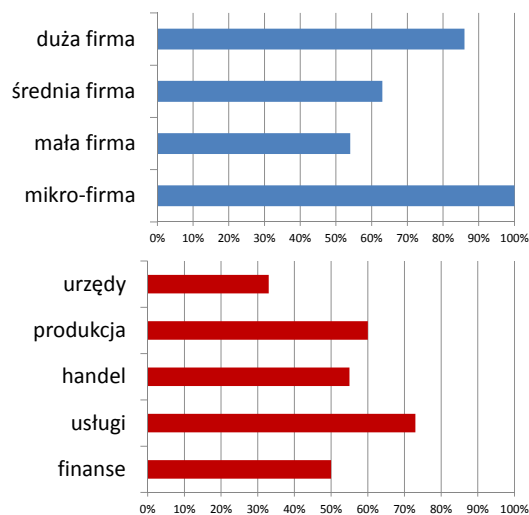
Badanie CATI - firmy

Proszę ocenić, na ile istotne w procesie planowania rozwoju pracowników w Pana/i firmie byłyby informacje na temat kompetencji i zachowań pracowników udzielane przez klientów firmy.
Ogółem



Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzi

Badanie CATI - firmy



Proszę ocenić, na ile istotne w procesie planowania rozwoju pracowników w Pana/i firmie byłyby informacje na temat kompetencji i zachowań pracowników udzielane przez klientów firmy.

Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzi

Zalecenie 1

System pozyskiwania informacji zwrotnych od kontrahentów ma szansę w olbrzymim stopniu zwiększyć stopień i zakres pozyskiwanych informacji.

Należy zatem kontynuować realizację projektu, gdyż daje on szansę na wdrożenie innowacyjnego podejścia do kwestii rozwoju potencjału zawodowego przedstawicieli handlowych (oraz ofert i produktów) bazującego na jednym z najcenniejszych źródeł informacji jakim jest feedback od klientów.

W sytuacji obecnej udzielanie informacji zwrotnych na temat poziomu obsługi i oferty danej firmy jest postrzegane co najmniej jako problematyczne.

Większość uczestników FGI z jednej strony dostrzega użyteczność takiego feedbacku jednak raczej unika jego udzielania.

Wprowadzenie mechanizmów grywalizacji ma szansę całkowicie zmienić tą sytuację.

Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzi

Zalecenie 2

Planowane rozwiązanie musi być proste i czytelne dla potencjalnych użytkowników. Klienci bardzo mocno cenią sobie swój czas i zaangażowanie.

Maksymalna prostota i dostosowanie do potrzeb klientów może być kluczem sukcesu całego przedsięwzięcia.

Dominuje przekonanie, że najbardziej użyteczna mogłaby być forma krótkiej ankiety mailowej – byle by nie była ona nadużywana.

Platforma IT musi uwzględniać perspektywę klienta – optymalizować proces komunikacji z klientami i w możliwie największym stopniu ułatwiać przekazywanie przez niego informacji.

Prawdziwym wyzwaniem może być zaprojektowanie mechanizmów grywalizacji w taki sposób by były one proste i czytelne dla użytkowników a jednocześnie uwzględniały różnorodne typy interakcji.

Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzi

Zalecenie 3

Rozwiązanie powinno łączyć różnorodne mechanizmy grywalizacji, tak by zwiększyć szansę na zaangażowanie różnych grup klientów.

Klienci oczekują przede wszystkim jakiejś formy zadośćuczynienia za poświęcony czas i uwagę.

Wprowadzenie w takich sytuacjach punktowania aktywności połączonej z bonusami podoba się zdecydowanej większości uczestników FGI – chociaż mogą też być osoby zdecydowanie odcinające się od tego pomysłu.

Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzi

Zalecenie 4

Największy potencjał kryje się w mechanizmach punktowo – nagrodowych powiązanych z bonusami za aktywność.

Bardzo trudno jest określić jakiś jednolity mechanizm wykorzystania punktów (lub jakiegoś ich ekwiwalentu), gdyż jest to sprawa bardzo zindywidualizowana.

Prawdopodobnie oznacza to, że wprowadzenie mechanizmów grywalizacji musi dawać szansę na ich dopasowanie do indywidualnych preferencji klientów.

Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzi

Zalecenie 5

Bardzo dużą rolę będzie odgrywał proces komunikacji nowego rozwiązania dla klientów danej firmy. Klienci są zniechęceni do dotychczasowych form pozyskiwania informacji i muszą poznać proponowane rozwiązanie by dostrzec interesujące dla nich mechanizmy.

Jedną z podstawowych barier w tym zakresie jest poczucie jednostronnego zysku: firma coś ode mnie dostaje a ja nie.

Poczucie realnego wpływu klientów na poziom obsługi, ofertę oraz same produkty bądź usługi jest stosunkowo niewielkie.

Uczestnicy zaznaczają przy tym, że możliwości w tym zakresie są duże, jednak firmy rzadko sensownie je wykorzystują.

Zmiana tego przekonania mogłaby istotnie wpłynąć na nastawienie klientów do udzielania feedbacku.

Będzie to wymagać odpowiednio zaprojektowanego procesu komunikacji z potencjalnymi użytkownikami.

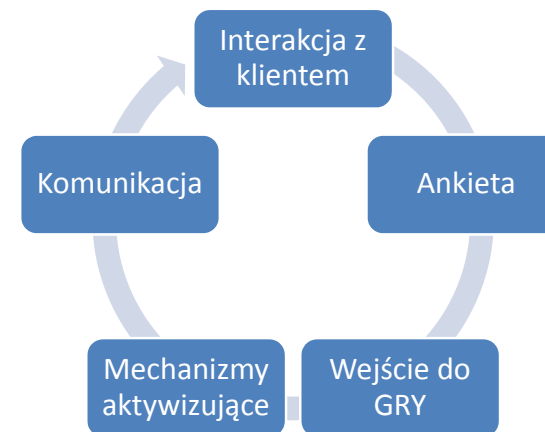
Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzi

Mechanizmy gry



Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzi

Projekt platformy



Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzi

Projekt platformy

Od strony technologicznej system Grywalizacja powinien zostać zaimplementowany modułowo. Głównym założeniem jest możliwość wdrożenia systemu Grywalizacja zarówno w dużych jak i małych przedsiębiorstwach. Model wdrożenia powinien zakładać integrację systemu Grywalizacja z systemami informatycznymi typu CRM. W przypadku wdrożenia systemu Grywalizacja w firmach, które nie posiadają własnych Systemów Relacji z Klientami powinna być możliwość zasilania systemu Grywalizacji danymi z innych źródeł, np. z wykorzystaniem arkuszy kalkulacyjnych lub bezpośrednio z bazy danych.

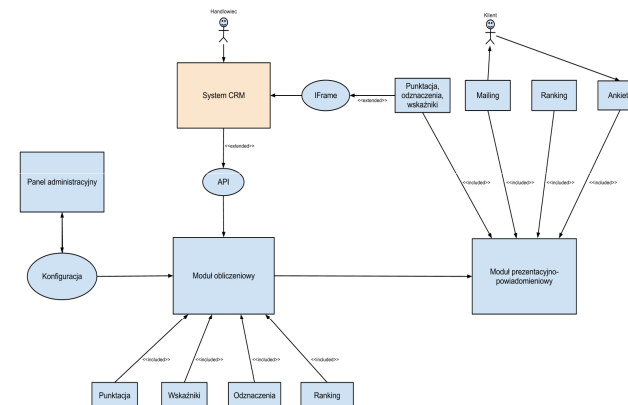
Zadaniem **modułu obliczeniowego** będzie odbieranie danych (np. z CRM) oraz dokonywanie obliczeń mających na celu wyliczenie punktacji, odznaczeń, wskaźników oraz rankingów dla użytkowników. Moduł obliczeniowy powinien być przygotowany na możliwość ponownego przeliczenia danych na wypadek zmiany konfiguracji.

Zadaniem **modułu prezentacyjno - powiadomieniowego** powinno być:

- Prezentowanie punktacji, odznaczeń, wskaźników, rankingów.
- Komunikacja z użytkownikami.
- Generowanie ankiet do zbierania informacji zwrotnej na temat oferowanych produktów i usług.

Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzi

Projekt platformy



Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzi

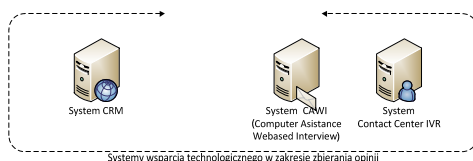
Schemat uproszczony



Po każdym kontakcie Klient jest zapraszany do wyrażenia opinii. Może też zasugerować działania rozwojowe. Opinie i SDR są punktowane – to umożliwia włączenie mechanizmów GRY.



Od klientów pozyskujemy (dzięki mechanizmom gry) wiedzę nt. tego jak funkcjonują handlowcy w kontaktach z nimi. Wiedza ta jest weryfikowana przez PM, który na tej podstawie buduje plany rozwoju dla pracowników. Skuteczność tych planów jest weryfikowana przez następne oceny Klientów



Technologicznie system powinien być sprzęgnięty z CRM. Sam generuje i analizuje ankiety.

Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzi

Schemat procesu

	Kontakt →	Punkty →	Feedback →	Działania
UPOK	Kontakt z klientem rejestrowany w systemie	W zależności od wskazań klienta	O ilości punktów i możliwościach z tym związanych	1. Działania rozwojowe 2. Wynikające z zasad Gry
Klient	Kontakt z UPOK rejestrowany w systemie – prośba o wypełnienie ankiety	W zależności od ilości udzielonych informacji	O ilości punktów i możliwościach z tym związanych	Realizacja uprawnień wynikających z zasad Gry

Projekt „PI_Grywalizacja” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany w ramach Priorytetu II Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących, Działania 2.1 Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki, Poddziałania 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzi

Jak to wykorzystać?



Pozyskanie informacji i wskazówek od klientów to dopiero początek. Musimy się nauczyć to odpowiednio wykorzystywać do systematycznego rozwoju pracowników. Potrzebujemy:

- Mechanizmów zarządzania wiedzą
- Procesów i narzędzi wspierających rozwój
- Systemu monitoringu
- Procesów wzmacniających motywację do nieustannego rozwoju