

Gamification Kural & KPI Tasarım Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, otel çağrı merkezinde performansı oyunlaştırmak için gerekli olan KPI seçimi, bariyer tanımlama ve ödül/rozet kurgusunu standardize eder. Amacı, satış baskısını toksik bir seviyeye çekmeden; kalite (QA), eğitim katılımı ve süreç uyumu gibi davranışsal metriklerle motivasyonu ve ekip sağlığını yükseltmektir.

Kim Kullanır?: Call Center Lead, HR/Eğitim Birimleri, Operasyon Yöneticileri ve Genel Müdürler.



“Ekibin gelişimini, rozetlerini ve takım bazlı başarı sıralamasını gösteren dinamik leaderboard (liderlik tablosu) ekran tasarımı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- KPI ve Bariyer Belirleme:** Geliştirilmek istenen 3-5 davranışsal KPI'ı seçin ve sistemin manipüle edilmesini önleyecek kalite bariyerlerini (Ör: %90 altı QA puanı olan ödül alamaz) tanımlayın.
- Tasarım:** Rozetleri, leaderboard (liderlik tablosu) görünümünü ve takdir mekanizmasını takım ruhunu ön plana çıkaracak şekilde kurgulayın.
- Ölçüm & Kalibrasyon:** 30 günlük pilot süreç boyunca hem KPI çıktılarını hem de ekip bağlılığı sinyallerini izleyerek sistemi optimize edin.

Oyunlaştırma Strateji Rehberi

A) KPI Seçim Matrisi

- Doğru (Davranış Odaklı):** QA Skoru, Eğitim Tamamlama, Shift Uyumu, FCR (İlk Çağrıda Çözüm).
- Riskli (Bariyer Şart):** Dönüşüm ve Satış (Kaliteyi bozma riski taşır).
- Yasak (Kaçınılması Gereken):** Ceza odaklı sıralamalar, sadece AHT üzerinden hız yarışı.

B) Rozet ve Leaderboard Kurgusu

- Rozetler:** "Müşteri Dostu", "Eğitim Şampiyonu", "Problem Çözücü", "En İyi Takım Oyuncusu".
- Takım Leaderboard:** Bireysel hırs yerine departman hedeflerine odaklanan kolektif başarı puanları.
- Bireysel Skor:** Sadece kalite bariyerini aşan personelin başarılarının sergilendiği, gelişimi teşvik eden şeffaf tablolar.

30 Günlük Uygulama Sprint Planı

- Hafta 1:** KPI setinin kesinleşmesi, rozet görsellerinin tasarımı ve duyuru.
- Hafta 2:** Pilot kullanımın başlatılması ve temsilcilerden anlık geri bildirim toplanması.
- Hafta 3:** "Oyunun" adaletini bozan noktaların (bariyer ve kurallar) revize edilmesi.
- Hafta 4:** Final ölçümü; sistemin motivasyona ve verimliliğe etkisinin analizi (Devam/İyileştirme kararı).

Do & Don't Checklist (Oyunlaştırma Kuralları)

- [] **Davranış Odaklılık:** Sadece sonuca değil, sonuca giden kaliteli davranışa puan veriliyor mu?.

- [] **Takım Önceliđi:** Bireysel rekabet takımı bölüyor mu, yoksa destekliyor mu?.
- [] **Kalite Bariyeri:** Hızlı ama hatalı işlem yapanlar puan alabiliyor mu? (Sistem bunu engellemeli).
- [] **Tükenmişlik (Burnout) Kontrolü:** Oyunlaştırma ek bir iş yükü mü yaratıyor, yoksa eğlence mi?.

Deliverables

Rozet Tasarım Şablonu, Leaderboard Mockup, 30 Günlük Sprint Takvimi.