

Verlag PvKO Mastersessie Gamification: How to make it happen? - met case Knab



*Auteur: Steyn Elshout,
Director New Business bij Marviq en PvKO-kernlid Ondersteunen*

9 april 2015 - Om maar direct met de deur in huis te vallen: Wat een interessante en inhoudelijk goede meeting was dit. PvKO heeft dit keer, met gamification, echt een onderwerp gevonden dat aanslaat bij de doelgroep: personen die veel bezig zijn met het klant-, en in dit geval ook, medewerkersgericht maken van hun organisatie.

De meeting begint met een korte en duidelijke uitleg van Jasper Meerding over ContactCare, de organisatie die dit keer de locatie ter beschikking stelt. Dank hiervoor.



Nadat de introductie is geweest komt René Frijters, CEO van Knab bank, aan het woord. Zijn energie en denkwijze slaan erg aan, wat zeer goed te merken is aan het energieniveau in de groep (en de vele vragen die mensen hebben over Knab). Het is erg knap wat er is opgezet. De denkwijze die René heeft met betrekking tot motivatie van personeel en meedenken wat de eindgebruiker van de bank nu ECHT wil (Banking as a Service), dragen hier sterk aan bij.



De Knab visie is dan ook:

- Iedereen heeft behoefte aan een financieel plan binnen 5 jaar.
- Verdienmodellen gaan structureel wijzigen.
- Klanten willen minder afhankelijk zijn van hun bank.
- Mobile en customer experience zijn key succesfactoren.
- Macht ligt niet meer bij de aanbieders, maar bij de consument.

Na René een korte pauze. Om daarna verrast te worden door een erg leuke presentatie van David Nieborg. Hij is wetenschapper en houdt zich bezig met onderzoek naar gamification en de mogelijkheden die gamification biedt.



Een erg gemakkelijke en entertainende presentatie, waaruit een aantal belangrijke conclusies naar voren komen:

- De belangrijkste vraagstukken die leven bij gamification zijn het vinden van verdienmodellen voor gratis games en hoe kun je gamification optimaal gebruiken in de huidige maatschappij.
- Gamification is geen playification. Gamification onderscheidt zich door het hebben van een doel, heeft een duidelijk structuur en staat vast in handelingsvrijheid, procesbeheersing en bewijs van succesvol zijn.
- Gamification is geen hype, maar iets wat reeds honderden jaren bestaat en wat in veel meer dan alleen online toepassingen naar voren komt.
- Online gamification heeft nog talloze onbenutte mogelijkheden.
- Gamification is geen badification: leerelement dient er wel in te zitten.
- Gamification is geen invuloefening.
- Gamification is complex en duur.
- Gamification hoeft niet leuk te zijn.

Al met al heeft David ons een aantal inzichten gegeven die bij menigeen tot een 'aha' Erlebnis heeft geleid.

Na Knab als case en de uitleg van gamification is het tijd voor Chris van den Berg. Hij heeft, met EngageIT, al zeer veel ervaring opgedaan in de toepassing van gamification in contactcenter omgevingen. Chris heeft in zijn carrière onderzoek gedaan naar succesvolle contactcenter applicaties en heeft hierbij gamification gekozen als een van de manieren om agents intensief te

betrekken bij hun werk en succesvol te laten zijn in het hebben van contacten met klanten. De voornaamste trigger hierbij is dat agents ploeteren met hun werk en KPI's niet duidelijk zijn.



Gamification kan een instrument zijn om hier verandering in te brengen. Na een test, in een open theoretische leeromgeving, heeft hij zijn onderzoek en theorie omgezet in succesvolle gamification bij onder andere Caiway en Knab. Hierbij is de functie van EngageIT:

- Het bieden van het Platform.
- Het bepalen van de exacte doelstelling.
- Het begrijpen van de spelers en de context (wat motiveert).
- Het vaststellen en interpreteren wat voor gedrag beïnvloed dient te worden om het doel te bereiken (game behaviour).

Als bovenstaande vaststaat wordt de game binnen de online omgeving van de organisatie geïntegreerd en geactiveerd. Via dashboards en rapportage wordt alles bijgehouden (met name of het juiste effect wordt bereikt) en kan zondig alles worden bijgestuurd.

Als voorbeeld dient Knab. Uitleg over de creatie van de game en wat de successen zijn vindt u [in de presentaties](#).

Conclusie

1. Een zeer interessant onderwerp, waarbij de opbouw van de avond heeft gezorgd voor een helder beeld van theorie, praktijk en succesfactoren.
2. Leuke sprekers die zorgden voor een geanimeerde avond met een betrokken publiek.
3. Een waardevol publiek dat veel wilde weten en echt probeerde te begrijpen wat het onderwerp gamification allemaal inhoudt.

Al met al dank aan iedereen voor het erbij zijn en natuurlijk de organisatie voor de goede structuur en sprekers.



PvKO TV

- [bekijk de livestream terug](#) (speciaal voor leden van PvKO)
- diverse [vragen en tips](#) van de sprekers

Meer informatie of vragen over PvKO? Mail communicatie@pvko.nl