

Apostar por la gamificación para impulsar la productividad y el compromiso de los trabajadores del sector público

enero 11, 2022



Recientemente, el Gobierno de Nueva Gales del Sur (NSW), Australia, comenzó una campaña interna para potenciar el rendimiento de Microsoft 365 entre sus empleados y conseguir que su trabajo fuera más seguro y productivo. Pero había una exigencia más: que todo este proceso fuera divertido y sin desgaste para sus trabajadores. Las aplicaciones TeamsChamp y PlayQuiz de ENCAMINA lograron, gracias a la gamificación, cambiar la forma de trabajar de los empleados y aumentar el uso de las soluciones de Microsoft 365.

Los retos del cliente

El Departamento de Atención al Cliente del gobierno de Nueva Gales del Sur es el responsable de aportar valor realizando mejoras sostenidas en los servicios estatales de Australia.

ENCAMINA diseñó una campaña de gamificación en dicho departamento, utilizando TeamsChamp y PlayQuiz. NSW necesitaba impulsar el uso de la suite Microsoft 365, y uno de sus objetivos era formar a los empleados en las mejores prácticas de Microsoft 365. Para el servicio, era muy importante que las herramientas utilizadas por los empleados del departamento se adhirieran a las mejores prácticas de Microsoft 365 en materia de seguridad, accesibilidad y productividad.

La solución del partner

El Gobierno de Nueva Gales del Sur hizo una exhaustiva búsqueda en el mercado internacional que le llevó a descubrir las herramientas de gamificación y productividad de ENCAMINA, TeamsChamp y PlayQuiz. Una vez validó que ambas aplicaciones cumplían con todas las exigencias gubernamentales de seguridad y privacidad, se inició el proyecto entre ENCAMINA y New South Wales (NSW) Government.

La duración total del proyecto fue de seis semanas, cuatro de ellas dedicadas a la campaña de gamificación en la que participaron 300 usuarios (champions).

Los beneficios aportados

Los resultados de la campaña de gamificación fueron espectaculares. En este tiempo los equipos de trabajo aumentaron el uso de todas las herramientas de Microsoft 365: Sharepoint un 320%, Yammer un 240%, Teams un 152% y OneDrive un 80%.

Por otra parte, el uso de TeamsChamp y PlayQuiz mejoró el comportamiento digital de los empleados de NSW, permitiéndoles ser más productivos al impulsar el fun engagement, el trabajo en equipo, la comunicación interna, la colaboración documental, la seguridad y la accesibilidad.

Microsoft Teams también ha sido determinante en la comunicación entre los usuarios y los administradores: ha permitido desarrollar un proyecto completo a través de las aplicaciones TeamsChamp y PlayQuiz, de forma fluida y totalmente remota. Un ejemplo de cómo mediante una campaña de gamificación, ENCAMINA pudo difundir el conocimiento entre los usuarios de Microsoft 365 y optimizar las prácticas de seguridad y compliance utilizando Azure Information.