

В каждом подразделе подробно сформулировано задание и критерии оценивания.

Даны рекомендации по выполнению задания.

#### *Библиографический список*

1. Информационные технологии в образовании [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://physics.herzen.spb.ru/teaching/materials/gosexam/b25.htm> (дата обращения 03.06.2014).

**А.В. Сердитов**, (Российский государственный профессионально-педагогический университет)  
студент группы КТ-408

### **КАК МЫ ПОБЕДИЛИ В IT-START**

18-20 апреля в Екатеринбурге состоялся конкурс проектов **IT-Start**. Этот конкурс направлен на формирование в России поколения молодых технологических предпринимателей в сфере информационных технологий, способных создавать лидирующие на мировом рынке продукты.

**Наша команда** (Александр Сердитов, Александр Плесовских, Максим Сырых) выступила с проектом геймификации call-центров "**Igrofy**". Что такое геймификация? Геймификация (или игрофикация) — использование подходов, характерных для компьютерных игр в программах для неигровых процессов с целью привлечения пользователей и потребителей, повышения их вовлечённости в решение прикладных задач, использование продуктов, услуг. По прогнозам Gartner, к 2015 году технологиями геймификации воспользуются до половины всех организаций.

Наш проект позволяет операторам call-центров работать лучше, следовательно, компания, которая имеет call-центры, будет иметь меньше расходов на сотрудников и получать больше прибыли. Улучшение качества работы достигается за счет использования различных игровых механик: **система рейтинга, система достижений, различные призы**.

**Рейтинг** выдается операторам за прогресс в развитии, он позволяет соревноваться с другими сотрудниками, повышать мотивацию. **Система**

**достижений** представляет собой награды, назначаемые оператору, за выполнение различных действий (совершение определенного количества звонков, совершение определенного количества звонков с последующим заказом от клиента). Каждое из достижений имеет свое название, изображение и описывает то, что достиг оператор, получив данное достижение. Сотрудники могут смотреть достижения других сотрудников.

**Призы** могут вручаться сотрудникам за получение определенного рейтинга или достижений. В качестве призов могут быть премия, стереогарнитура, занятия в спортзале, памятные сувениры от компании, подарочные карты.

Почему победили именно мы?

**Значимая тема.** Мы затронули важную тему для многих крупных компаний, имеющих call-центры (например, МТС). По статистике, средний срок работы сотрудника в call-центре не так велик - составляет 1-2 года. Эта сфера обладает высокой текучестью кадров. За счет однообразной деятельности (звонки клиентам) работники быстро "перегорают" и увольняются, а компании вынуждены искать новых сотрудников, неся дополнительные убытки. Это влияет на качество обслуживания и эффективность работы call-центра, новым сотрудникам необходимо время, чтобы стать опытным сотрудником. Наш проект решает эту проблему.

**Высокая степень подготовки проекта** - мы проанализировали ситуацию, рассмотрели возможные вопросы, которые могут возникнуть у экспертов, и нашли на них ответы. Также рассчитали рынок, которому будет интересен проект, и возможную прибыль. Привели аналоги схожих зарубежных проектов и эффективность их работы. Также нами был сделан прототип проекта.

**Увлеченность команды проектом** - каждый член нашей команды постоянно думал о проекте. Мы хотели, чтобы он понравился другим, поэтому приложили все усилия для его разработки и продвижения. У нас это получилось!

**Яркая презентация** - по сравнению с другими командами, у нас была яркая, запоминающаяся презентация, она была четко структурирована, в ней были рассмотрены все основные моменты, интересные инвесторам.

**Экспрессивная речь докладчика** - наш докладчик говорил ярко и образно, его речь была четкой, структурированной, но в то же время простой и понятной всем экспертам. Он с удовольствием и без промедления отвечал на вопросы экспертов.

**Нашей наградой** стала путевка в "Силиконовую долину" на одного человека.

В настоящий момент, наш проект находится в стадии развития. Мы активно собираем и обрабатываем информацию об эффективном использовании техник геймификации в call-центрах, стараясь разработать методики, которые будут приносить максимальные результаты.

#### *Библиографический список*

1. Новости Igrofy [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://medium.com/igrofy-news/e639d6208c0c>.
2. It-Start в Екатеринбурге [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://fadm.gov.ru/news/19049>.

**А.В. Сердитов**, (Российский государственный профессионально-педагогический университет)  
студент группы КТ-408

## **ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА «ЭЛЕКТРОННЫЕ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ КОМПЛЕКСЫ ДИСЦИПЛИН»**

В апреле 2014 года в Российском государственном профессионально-педагогическом университете была запущена «Информационная система управления электронными учебно-методическими комплексами дисциплин» (ИС ЭУМКД).

Система является частью проекта «Информационно-образовательная среда Российского государственного профессионально-педагогического университета». Она предназначена для систематизированного централизованного хранения всех ЭУМКД, а также предоставления к ним доступа разным категориям пользователей.