

PLAYBOOK

GAMIFICATION IM SELF-SERVICE

Motivation entsteht durch
Struktur im Prozess



GAMIFICATION IM SELF-SERVICE

Self-Service wird oft aufgebaut, aber nicht genutzt. Der Grund liegt nicht in fehlenden Funktionen, sondern darin, dass NutzerInnen nicht klar durch Prozesse geführt werden.

Genau hier setzt Gamification an: Sie strukturiert Abläufe so, dass Aufgaben tatsächlich abgeschlossen werden.

**FEHLENDE
FÜHRUNG = HOHE
ABBRUCHRATE**

1. PROBLEM RICHTIG EINORDNEN

Self-Service scheitert selten an fehlenden Funktionen. Das eigentliche Problem ist fehlende Prozessführung: NutzerInnen wissen nicht, wo sie stehen und was als Nächstes kommt.

2. ZIELBILD DEFINIEREN

Self-Service ist kein Informationssystem, sondern ein geführter Prozess. **Ziel:**

- Aufgaben werden abgeschlossen
- NutzerInnen fühlen sich sicher
- Supportkontakte sinken

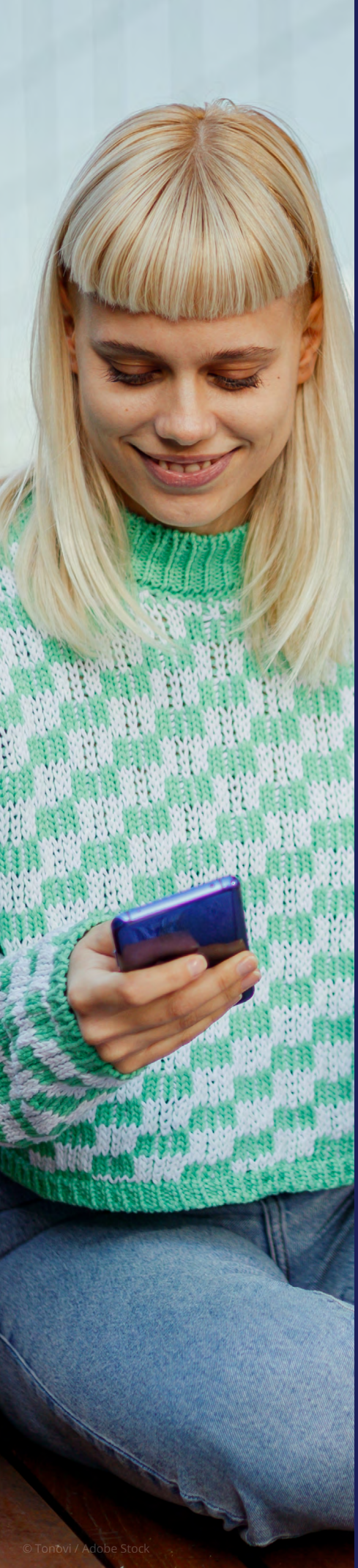
3. KERNPRINZIPIEN (NICHT VERHANDELBAR)

Ein funktionierender Prozess braucht immer:

- Klarer Einstieg und eindeutige Schrittfolge
- Sichtbarer Fortschritt mit direkter Rückmeldung
- Klarer Abschluss

Fehlt einer dieser Punkte, steigt die Abbruchrate.





4. KONKRETE UMSETZUNG IM PRODUKT



EINSTIEG VEREINFACHEN

Keine Auswahl zwischen mehreren Startpunkten
Problem-orientierter Einstieg („Kein Internet“, „Router einrichten“)



SCHRITTE FÜHREN

- Eine Aktion pro Screen
- Keine parallelen Optionen
- Klare Reihenfolge



FORTSCHRITT SICHTBAR MACHEN

- Fortschrittsbalken oder Step-Indikator
- „Schritt 2 von 5“



FEEDBACK GEBEN

- Sofortige Rückmeldung nach jeder Aktion
- Klar: richtig / falsch / nächster Schritt



ABSCHLUSS DEFINIEREN

- Eindeutiger Endzustand („Internet funktioniert“)
- Kein offenes Ende

Ein funktionierender Self-Service ist kein System. **Er ist ein geführter Prozess.**

- Nutzer wissen, wo sie starten
- Nutzer erkennen Fortschritt
- Nutzer erreichen ein klares Ziel

5. TYPISCHE FEHLER (UND WIE DU SIE VERMEIDEST)

Fehler:

- Wissensdatenbank statt Prozess
- Zu viele Optionen gleichzeitig
- Kein sichtbarer Fortschritt
- Unklare Rückmeldungen

Lösung:

- Inhalte in lineare Abläufe übersetzen
- Komplexität reduzieren
- NutzerInnen führen, nicht entscheiden lassen

6. USE CASE PRIORISIEREN

Starte dort, wo Unsicherheit hoch ist:

- Router-Ersteinrichtung
- Aktivierung nach Anschluss
- Störungen / kein Internet

Hier entsteht der größte Supportaufwand.

7. ERFOLGSMETRIKEN FESTLEGEN

Nicht messen:

- Anzahl Inhalte
- Feature-Umfang

Sondern:

- Abschlussrate pro Prozess
- Abbruchpunkte
- Supportkontakte nach Self-Service
- Time-to-resolution

8. LEITTHESE FÜR INTERNE ABSTIMMUNG

Gamification ist kein Feature. Sie ist die Struktur, die entscheidet, ob Self-Service genutzt wird oder nicht. Self-Service funktioniert nur dann zuverlässig, wenn NutzerInnen klar durch Prozesse geführt werden. Genau diese Struktur entscheidet über Nutzung oder Abbruch.

GAMIFICATION ALS DESIGNPRINZIP IM KUNDENSERVICE

Wenn Self-Service heute noch als Sammlung von Inhalten funktioniert, entsteht unnötiger Aufwand im Service. Die entscheidende Frage ist: **Welche Prozesse müssen geführt werden, damit NutzerInnen tatsächlich zum Ziel kommen?**

Genau dort lohnt es sich anzusetzen – bei Aktivierung, Einrichtung und Problemlösung.

NOCH OFFENE FRAGEN?

Sie möchten tiefer in das Thema einsteigen oder prüfen, wie strukturierter Self-Service bei Ihnen aussehen kann?

Gerne tauschen wir uns dazu mit Ihnen aus.



CONNTAC GMBH

+49 821 9078096 0

info@conntac.net