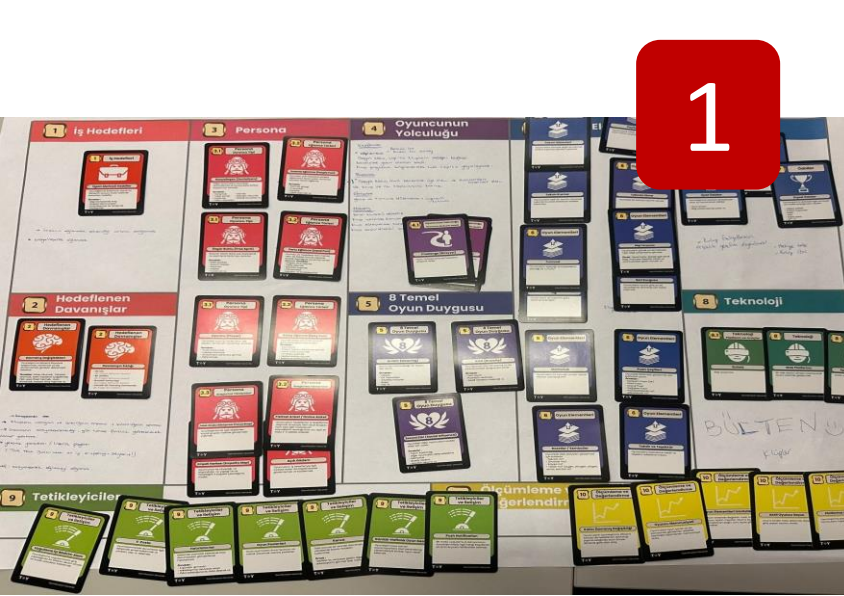


Grup 1



İş Hedefi

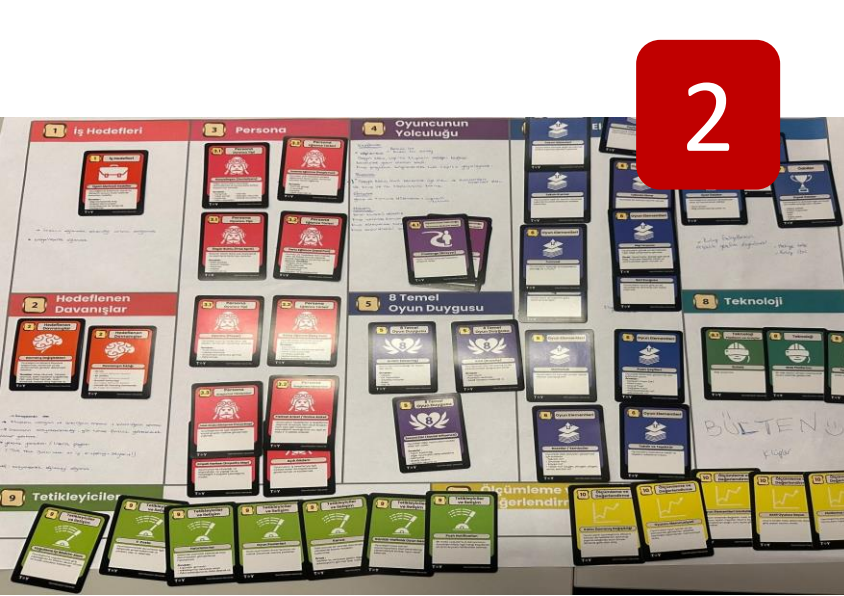
Ek Hizmet Satışlarının Artması

Katılımcılar

- İbrahim ASA – Müşteri Çözümleri ve Analitik Grup Direktörlüğü
- Mehmet Musa Topçu – Ödeme Çözümleri Müdürlüğü
- Gizem Şahin – Online Ürün Geliştirme Müdürlüğü
- Sena Zeynep Yıldız – M&S Pazarlama ve Anlaşmalar Müdürlüğü
- Berna Şenman – Çağrı Merkezi Yönetim Müdürlüğü
- Haluk Erzurumlu – İş Geliştirme Müdürlüğü

<p>İş Hedefleri</p> <ul style="list-style-type: none"> Ek Hizmet Satışlarının Arttırılması 	<p>Persona</p> <ul style="list-style-type: none"> Görevci Oyuncu 	<p>Oyuncunun Yolculuğu</p> <ul style="list-style-type: none"> Keşif Oyun anlatımı Log in olmamış kullanıcıya minı oyun uygulaması Onboarding Seviyeli oyun süreci (leveling) İlk deneyim ve katılımlarda ilerleme Ödül toplama 	<p>Oyun Elementleri</p> <ul style="list-style-type: none"> Ödül Süre Kişiselleştirme Bedava kazanma Booster Seviyeler Liderlik tablosu Hikaye Semboller Koleksiyon Özel gün Profil sayfası Hediye Bilgi yarışması Seri kurgusu 	<p>Ödüller</p> <ul style="list-style-type: none"> Ödül kurgusu Rastgele ödüller İçsel ödüller Bireysel ödüller Sürpriz ödüller Bağış <p>Teknoloji</p> <ul style="list-style-type: none"> App mobil uygulaması Oyunlatırma motorları Api entegrasyonu Web platformu
<p>Hedeflenen Davranışlar</p> <ul style="list-style-type: none"> Davranışın sıklığı Personaya göre oyun ve görev ataması Profil belirlenmesi esnasında ek oyun uygulanması Push notification ile davranış yönlendirmeleri Davranış değişikliği 		<p>8 Temel Oyun Duygusu</p> <ul style="list-style-type: none"> Başarmak Sahiplik Öngörülemezlik Azlık 		
<p>Tetikleyiciler</p> <ul style="list-style-type: none"> Dönem Oyun kuralları Kanca Uygulama içi bildirim alanı Hikayeleştirme Günlük haftalı oyun saati Push notification Koşul ve şartlar 		<p>Ölçümlenme/Değerlendirme</p> <ul style="list-style-type: none"> Oyun elementleri istatistikleri Şirkete gelir etkisi Gerçekleşen etkileşimlerin sayısı Kalıcı davranış değişikliği Platforma giriş sayısı Smart Hedefler Okr Aktif Oyuncu Sayısı 		

Grup 2



İş Hedefi

Kurum İçi Oyunlaştırma

Katılımcılar

- Ramazan Karayel – Dijital İnovasyon Müdürlüğü
- Yunus Emre Yallagöz – Dijital Kanal Çözümleri (Alışveriş ve İçerik) Md.
- Ecem Şaheser Voyvoda – Online Ürün Geliştirme Müdürlüğü
- Emre Turhan Keskin – Online Servis Yönetimi Müdürlüğü
- Cengiz Karabela – İş Geliştirme Müdürlüğü

<p>İş Hedefleri</p> <ul style="list-style-type: none"> Eğlenceli bir çalışma ortamı Sosyalleşerek eğlenmek İnsan merkezli hedefler 	<p>Persona</p> <ul style="list-style-type: none"> Oyuncu 	<p>Oyuncunun Yolculuğu</p> <ul style="list-style-type: none"> Keşif Başlangıç Geliştirme Mastery 	<p>Oyun Elementleri</p> <ul style="list-style-type: none"> Ödül Bilgi yarışması Tahmin etme Paylaşma Mentorluk Rozet ve semboller Takdir ve teşekkür Puan çeşitleri Seri kurgu 	<p>Ödüller</p> <ul style="list-style-type: none"> Oyun puanı Bilgi yarışması Hediye çeki İndirim kuponu Nakit/altın kripto
<p>Hedeflenen Davranışlar</p> <ul style="list-style-type: none"> Davranışın sıklığı Davranış değişiklikleri Bilinirliğin artması Yetenek yarışması 		<p>8 Temel Oyun Duygusu</p> <ul style="list-style-type: none"> Anlam Azlık Sosyal etki 		<p>Teknoloji</p> <ul style="list-style-type: none"> Web platformu Bilgi yarışması Mobil uygulama
<p>Tetikleyiciler</p> <ul style="list-style-type: none"> Uygulama içi bildirim alanı Email Hatırlatıcılar Oyun Posterleri Kanca Günlük/haftalık oyun saatleri 		<p>Ölçümlenme/Değerlendirme</p> <ul style="list-style-type: none"> Oyun elementleri istatistikleri Aktif oyuncu sayısı Platforma giriş sayısı Gerçekleşen etkileşimlerin sayısı Kalıcı davranış değişikliği Oyuncu memnuniyetleri 		

Grup 3

3



İş Hedefi

Miles & Smiles

Katılımcılar

- Ayşenur Binici – Müşteri Deneyimi Müdürlüğü
- Ali Eriş – M&S Pazarlama ve Anlaşmalar Müdürlüğü
- Cem Bekar – M&S Program Yönetimi Müdürlüğü
- Mesut Tan – İş Geliştirme Müdürlüğü
- Mücahit Yavuz – Online Servis Yönetimi Müdürlüğü

<h3>İş Hedefleri</h3> <ul style="list-style-type: none"> Kurum merkezli hedefler 	<h3>Persona</h3> <ul style="list-style-type: none"> Oyuncu(CC-CP) <ul style="list-style-type: none"> Sosyal (EL-EP) Görev adamı Eğlenme Türeri; <ul style="list-style-type: none"> Kolay eğlenme İnsanla eğlenme Araştırma Yöntemleri <ul style="list-style-type: none"> Odak grubu görüşme A/B testi 	<h3>Oyuncunun Yolculuğu</h3> <ul style="list-style-type: none"> Keşfetmek: <ul style="list-style-type: none"> Uçuş dışı partner anlaşmaları ile müşteriye ulaşmak Biletleme aşamalarında üyelik teşviki Başlamak: <ul style="list-style-type: none"> Üye olma(profil güncelleme) Uçuş dışı aktivite yap Sosyal medya takip et/Paylas Kampanyalara kayıt ol Kredi kartı çıkar Gelişme <ul style="list-style-type: none"> Statülerde ara görevler verilmesi Farklı bölgelere uçuş Daha fazla uç Hat açılışlarına davet Mastery <ul style="list-style-type: none"> Geri bildirim almak Hediye elit kart/CP kart Deneyim elçisi/CC seviyesinde iletişim kurmak 	<h3>Oyun Elementleri</h3> <ul style="list-style-type: none"> Hikaye belirleme Görevlendirme Koleksiyon yapma, bazı unsurları toplama Rozetler-semboller Takım kurma Seri kurgu Ödül verme Seviyeler belirleme Kilitli içerikler Boosters-hızlandırıcılar Öneri-fikir verme Kişiselleştirme 	<h3>Ödüller</h3> <ul style="list-style-type: none"> Dışsal ödüller <ul style="list-style-type: none"> Bireysel ödüller Koleksiyon tanımlama Sürpriz ödüller Anlık ödül İçsel ödül; <ul style="list-style-type: none"> Erişim <h3>Teknoloji</h3> <ul style="list-style-type: none"> Wordwaall, çarkıfelek gibi bazı hazır oyun unsurları barındırmak Gerçek dünyadaki objeleri okutarak yapılacak kurgu Bir arayüz geliştirmek Mobil uygulama, Web sitesi
<h3>Hedeflenen Davranışlar</h3> <ul style="list-style-type: none"> Miles&Smiles Etkileşimini artırmak-eğlenceli yapı sağlamak Üye aidiyetini arttırmak 360 derece günlük hayata dahil etmek Bilinirliği arttırmak Yeni üye kazanımı (sisteme dahil etmek, notification, mail atmak) Var olan üyelere-relansman iletişimi (tekrar iletişim kurmak) Üye ol-uçuş dışı aktivite arttır-uçuşlarını arttır 		<h3>8 Temel Oyun Duygusu</h3> <ul style="list-style-type: none"> Oyuncu: Anlam,başvurmak, güçlendirmek Görev adamı: sahiplik Sosyal, Kaçınma-sahiplik 		
<h3>Tetikleyiciler</h3> <ul style="list-style-type: none"> Push Notification SMS Dönem Oyun kuralları Kanca, ödül sonrası, bi sonraki davranışa yöneltecek model 		<h3>Ölçümlenme/Değerlendirme</h3> <ul style="list-style-type: none"> Şirkete gelir etkisi, Kalıcı davranış değişikliği Aktif oyuncu sayısı Oyuncu Memnuniyeti 		

Grup 4

4



İş Hedefi

Mobil Kullanımının Artması

Katılımcılar

- Başar Ataç – İş Geliştirme Müdürlüğü
- Mehtap Varol – İş Geliştirme Müdürlüğü
- İsmail Hakkı Çebi – İş Geliştirme Müdürlüğü
- Tunahan Günal – Online Servis Yönetimi Müdürlüğü
- Filiz Erzurumlu – Çağrı Merkezi Yönetim Müdürlüğü

<p>İş Hedefleri</p> <p>Mobil Kullanım</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uygulamada geçirilen süreyi artırmak 2. Uygulamanın indirilmesini artırmak 	<p>Persona</p> <p>Oyuncu</p> <p>3.1 Oyuncu Tipi: Player</p>	<p>Oyuncunun Yolculuğu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keşfetme (Discovery) • Başlamak (Onboarding) • Gelişme (Habit-Building) • Uzmanlaşma(Mastery) 	<p>Oyun Elementleri</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profil Sayfası • Kişiselleştirme • Seri Kurgusu • Özel Gün • Ödül • Liderlik Tablosu/Sıralama • Takdir ve Teşekkür • Puan Çeşitleri 	<p>Ödüller</p> <ul style="list-style-type: none"> • İçsel Ödüller -Statü -Erişim -Koleksiyon Tamamlama (Reward Pacing) • Dışsal Ödüller -Eşya -Rastgele Ödüller (Random Rewards)
<p>Hedeflenen Davranışlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Her gün uygulama ziyareti • Uygulama içi satın almayı artırmak • Geçirilen süreyi artırmak • Bilet dışı işlemleri artırmak 		<p>8 Temel Oyun Duygusu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaçınma (Avoidance) • Sahiplik (Ownership) • Başarmak (Accomplishment) 		<p>Teknoloji</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web Platformu, • AR Artırılmış Gerçeklik, • App Mobil Uygulama, • Metaverse Platformları, • Web 2.0 Programları, • API Entegrasyonu
<p>Tetikleyiciler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kanca, • Hatırlatıcılar, • Push Notification, • Koşul ve Şartlar (Oyun), • SMS, 	<p>Ölçümlenme/Değerlendirme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oyuncu Memnuniyeti, • Oyuncu Seviyesi Dağılımı, • Aktif Oyuncu Sayısı, • Şirkete Gelir Etkisi, • Oyun Elementleri İstatistikleri 			
	<p>Tetikleyiciler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Günlük-Haftalık Oyun Saati, • Uygulama İçi Bildirim Alanı, • E-Posta, • Dönem 	<p>Ölçümlenme/Değerlendirme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Platforma Giriş Sayısı, • Gerçekleşen Etkileşimlerin Sayısı 		