

ТТК



*Система мотивации операторов
проекта «ТТК»
Июль 2019*

Основные показатели проекта «ТТК»

- ★ **Качество разговоров**
- ★ **Выполнение нормы по отработанным часам**
- ★ **% регистраций обращений от клиентов**
- ★ **АНТ (среднее время разговора)**
- ★ **Выполнение плана по заявкам (допродажи)**
- ★ **% Hold (% удержания клиента на линии). Норма 25%**



Методика расчета бонусов:

1. Кол-во отработанных часов* 8 грн = Общий размер бонуса, грн (ОРБ)
2. ОРБ делим на 3 (три-это кол-во блоков в мотивации) = Цена одного блока (ЦОД);
3. ЦОД* поправочные КФ по блокам (Качество разговора+АНТ+% регистраций) = **Итоговый бонус к оплате, грн.**

Рассмотрим на примерах:

Исходные данные: Отработано за месяц 184 часа

Качество разговора	КФ	АНТ	КФ	% регистраций	КФ
85%	1	280 сек	1	96%	1

1. 184 часа*8 грн = 1472 грн (ОРБ)
2. 1472/3 = 490 грн-цена одного блока (ЦОД);
3. 490 грн * 1 (КФ качества разговоров)+490 грн * 1 (КФ АНТ) + 490 грн * 1 (КФ % регистраций) = **1472 грн к оплате**

Качество разговора	КФ	АНТ	КФ	% регистраций	КФ
81%	0,7	292 сек	0,5	85%	0,7

1. 184 часа*8 грн = 1472 грн (ОРБ)
2. 1472/3 = 490 грн-цена одного блока (ЦОД);
3. 490 грн * 0,7 (КФ качества разговоров) + 490 грн * 0,5 (КФ АНТ) + 490 грн * 0,7 (КФ % регистраций) = **931 грн к оплате**

Блок 1: Качество разговоров

Целевое качество > 85%
Допустимое качество 80-84%

<i>Балл качества, %</i>	<i>Поправочный коэффициент (КФ)</i>
До 74,9	0
75-79	0,5
80-84	0,7
85 и выше	1

**Вес показателя Качества разговоров в максимальном размере премии = 33%*

***Выполнение показателя отслеживается по листу РО (ручной оценке)*

Блок 2: АНТ (среднее время разговора)

Цель 280 секунд
Допуск 300 секунд

<i>Время АНТ, сек</i>	<i>Поправочный коэффициент (КФ)</i>
Свыше 300 сек	0
281-300	0,5
280 сек и ниже	1

**Вес показателя АНТ в максимальном размере премии = 33%*

***Выполнение показателя отслеживается по Ежедневному отчету (ЕО)*

Блок 3: % регистраций обращений от клиентов

Целевое значение > 95%
Допустимое значение 84-94%

<i>% регистраций</i>	<i>Поправочный коэффициент (КФ)</i>
Ниже 83,9 %	0,5
84-94 %	0,7
95 % и выше	1

**Вес показателя % регистраций в максимальном размере премии = 33%*

***Выполнение показателя отслеживается по Ежедневному отчету (ЕО)*

Мотивация по дополнительным продажам:

План по продажам по площадке Коллстар на июль 2019* (*план высылается ежемесячно Заказчиком)					ИТОГО
Продукт	ИТВ	МВНО	КТВ	ШПД	
Кол-во продаж	41	10	6	3	60 продаж

Доплата за каждую продажу ЛЮБОГО продукта составляет 30 грн.



Дополнительная мотивация за переработку нормы часов, согласно производственной нормы.



Производственная норма часов на июль 184 часа*

<i>Кол-во отработанных часов</i>	<i>Размер бонуса, грн</i>
184 - 199 ч.	0
200 - 216 ч.	500
Свыше 217 ч.	1000

****Норма часов может быть изменена в случае (НО без сохранения доп. мотивации за переработку часов):***

Плановый отпуск (есть информация в графике отпусков + заявление на отпуск подписанное у РГ).

Сессия (справка с деканата или копия расписания).

Больничный:

больничный лист;

более 2-х дней, при наличии подтверждающего документа (справка) ;

до 2-х дней отрабатывается за счет дополнительных смен, кроме последней недели месяца.

События понижающие премию на июль 2019:

При не выработки нормы по часам действует поправочный КФ, который накладывается на весь бонус прямо пропорционально отработанному времени.

(по формуле: факт часов/план часов = % бонусов)

Соблюдение графика работы:

1 невыход без уважительной причины*	Минус 15% от бонусной части
2 невыхода без уважительной причины*	Минус 50% от бонусной части
3 невыхода без уважительной причины*	Бонус не выплачивается

*** Уважительными причинами считаются:**

Плановый отпуск (есть информация в графике отпусков + заявление на отпуск подписанное у РГ).

Сессия (справка с деканата или копия расписания).

Больничный (при наличии подтверждающего документа)

Все другие виды пропуска должны сопровождаться обменом смен с коллегами!

Порядок выплаты ставки + бонусов на июль 2019 :

	<i>Условия выплаты</i>	<i>Даты выплаты</i>
<i>Базовая ставка</i>	<i>30 грн/час</i>	<i>Штат: ОФ часть ЗП начисляется дважды 15-го и 30-31-х числах за текущий месяц на карту Укрсиббанка. Остаток ЗП выплачивается с 18-го по 23-е число в след. месяце. ГПХ: с 18-го по 23-е число в след. месяце.</i>
<i>Доплата за отработку свыше нормы по часам</i>	<i>согласно системы доп. мотивации по отраб. часам</i>	<i>Штат: доплата выплачивается с 18-го по 23-е число в след. месяце. ГПХ: с 18-го по 23-е число в след. месяце.</i>
<i>Индивидуальный бонус*</i>	<i>согласно системы мотивации</i>	<i>Штат: бонус выплачивается с 18-го по 23-е число в след. месяце. ГПХ: с 18-го по 23-е число в след. месяце.</i>

ТТК



CALLSTAR

INTERNATIONAL

Счастливых клиентов!