

Мотивация сотрудников чата Отдела Электронных Обращений

Оклады в ОЭО



- ✓ Младший специалист 32 200р. – gross / 28 014р. - net
- ✓ Специалист 35 000р. – gross / 30 450р. - net
- ✓ Эксперт 42 000р. – gross / 36 540р. - net
- ✓ Ведущий специалист 47 500р. – gross / 41 325р. - net
- ✓ Главный специалист 56 000р. – gross / 48 720р. - net
- ☞ gross – ДО вычета налога 13%
net – ПОСЛЕ вычета налога 13%

Направления ОЭО



Чат

База 1 КК/РК/ПК
База 2 КК/РК/ПК (претензии)
Все Базы + претензии
Assist
Кобренды
Вклады
Потребительские кредиты
Advisor

Письма

Кредит
Депозит
Advisor
Универсальная

Условия повышения на чатах



Должность	Что нужно
Главный специалист	<ul style="list-style-type: none">• Занимать должность не ниже ведущего специалиста 3 месяца подряд;• Набирать 95 баллов и более три месяца подряд;• Быть Адвизором;• Обращивать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;• % самостоятельности не менее 98% в среднем за 3 последних месяца.• Не более 1 опоздания в период повышения и отсутствие невыходов (актуально для тестовой мотивации на кол-во коммуникаций)
Ведущий специалист	<ul style="list-style-type: none">• Занимать должность не ниже эксперта;• Быть в ручейке;• Набирать 90 баллов и более три месяца подряд;• Обращивать не менее 5.5 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;• % самостоятельности не менее 97% в среднем за 3 последних месяца.• Не более 2 опозданий в период повышения и отсутствие невыходов (актуально для тестовой мотивации на кол-во коммуникаций)
Эксперт	<ul style="list-style-type: none">• Занимать должность не ниже специалиста 3 месяца подряд;• Набирать 85 баллов и более три месяца подряд;• Быть не менее 1 месяца на Уровне 2;• Обращивать не менее 5.5 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;• % самостоятельности не менее 96% в среднем за 3 последних месяца.• Не более 2 опозданий в период повышения и отсутствие невыходов (актуально для тестовой мотивации на кол-во коммуникаций)
Специалист	<ul style="list-style-type: none">• Занимать должность не ниже младшего специалиста;• Набирать не менее 80 баллов один месяц и не менее 82 второй месяц подряд;• Обращивать не менее 5.5 коммуникаций в час в среднем за 2 последних месяца;• % самостоятельности не менее 95% в среднем за 2 последних месяца.• Не более 1 опоздания в период повышения и отсутствие невыходов (актуально для тестовой мотивации на кол-во коммуникаций)



Премия на чатах



Зависит от срока работы и навыков, которые ты обрабатываешь

Новичок

12 000 руб (чистыми)

Первые 3 месяца работы с даты зачисления в штат компании

Уровень 1

18 000 руб (чистыми)

1 продукт (КК/РК/ПК) + претензии

2 продукта (КК+РК/ПК+РК) + претензии

КК+РК+ПК + претензии

Assist (вся база)

Уровень 2

30 000 руб (чистыми)

Кобренды

Вклады

Потребительские кредиты (КНЗ, Авто)

Advisor



Для участия в премии нужно пройти обучение претензиям в своем направлении.

Начать обрабатывать их до 15-го числа включительно.

Информация о назначенном обучении будет в твоём расписании

Скиллы в чате подключаются в зависимости от стажа работы, направления и ручейка



Премия на чатах

Мотивация сотрудников строится по системе ключевых показателей - KPI

- **Качество**
состоит из среднего балла рандомной прочитки и вычета за НЗ и КО в зависимости от их количества
- **Статистика**
это время в служебном режиме Webim относительно рабочих режимов



Поствызов (для линии помощи) – не учитывается в мотивации, но за ним нужно постоянно следить. Он не должен быть более 3 секунд



Условия получения премии

Премия состоит из качества (на 85%) и статистики (на 15%)

Цель по качеству: 100 баллов

Если средний балл ниже 75, то премию не получаешь (для новичков порог от 55 баллов)

Если цель достигнута или перевыполнена – премия будет равна проценту выполнения или перевыполнения

Премия не выплачивается, если сотрудник отработал меньше 50% рабочего времени за месяц





Таблица коэффициентов

Для Новичков

Фактический балл	Коэффициент
Более 90	1
80-89,99	0,9
75-79,99	0,7
70-74,99	0,5
65-69,99	0,3
55-64,99	0,1
менее 55	0

Для 1 / 2 уровня

Фактический балл	Коэффициент
99-99,99	0,9
98-98,99	0,8
93-97,99	0,7
90-92,99	0,5
85-89,99	0,3
75-84,99	0,1
менее 75	0



Цель и таблица могут меняться. При необходимости информация будет обновлена

Пример расчета



Представим, что у тебя средний балл за месяц 98

В таблице коэффициентов для 1 / 2 уровня этому значению соответствует

множитель 0,8

Формула расчета:

$98 \text{ (фактический балл)} / 100 * 0,8 \text{ (коэффициент)} = 0,784$

Дальше считаем по формуле:

$0,784 * X$ (85% от суммы премии этого уровня)

Это твоя премия 😊





Параметр только один – использование режима «Служебный» в чате.

Максимум в служебном можно сидеть 11% (эталонное значение) от общего времени в чате.

Не будем углубляться в формулы и подсчеты, можно наглядно все проверить.

Пример: Уровень 2. Если СПО 11%, то вы получите 4 500 рублей.

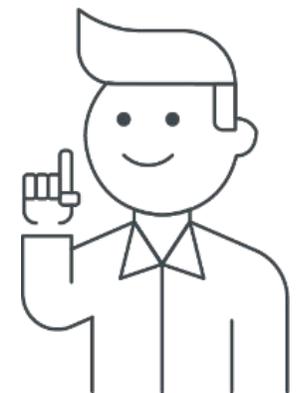
Чем меньше СПО, тем больше денег (работает это и в обратную сторону).



В этой таблице общая информация для ПОНИМАНИЯ (время рассчитывается при условии, что весь день сидел в чате: 7:40 для 5/2 и 10:20 для 2/2).

СПО	тяжелител	Левел	Премия
11%	- 5,00	Левел1	2 700,00 Р
15%	- 7,00	Левел2	4 500,00 Р
20%	- 10,00	5/2	7:40:00
25%	- 20,00	2/2	10:20:00
30%	Обнуление		0:00:01

На это время не нужно ориентироваться (кроме случаев, когда вы весь день в чате), т.к. оно не актуально, если вы отлучались на тренинг, на письма или на линию помощи и т.д.



Статистика



В этой таблице – точные расчеты по деньгам и времени.

Если превысить хотя бы на 1 секунду время, указанное в столбце «СПО в день», то переходите сразу на следующий процент.

	Процент	Левел 1	Левел 2	СПО в День для 5/2	СПО в День для 2/2
ТЫ КРУГ!	0%	2 997 ₹	4 995 ₹	0:04:35	0:06:11
	1%	2 970 ₹	4 950 ₹	0:09:11	0:12:23
	2%	2 943 ₹	4 905 ₹	0:13:47	0:18:35
	3%	2 916 ₹	4 860 ₹	0:18:23	0:24:47
	4%	2 889 ₹	4 815 ₹	0:22:59	0:30:59
	5%	2 862 ₹	4 770 ₹	0:27:35	0:37:11
	6%	2 835 ₹	4 725 ₹	0:32:11	0:43:23
	7%	2 808 ₹	4 680 ₹	0:36:47	0:49:35
	8%	2 781 ₹	4 635 ₹	0:41:23	0:55:47
	9%	2 754 ₹	4 590 ₹	0:45:59	1:01:59
	10%	2 727 ₹	4 545 ₹	0:50:35	1:08:11
ПОВОД ЗАДУМАТЬСЯ!	11%	2 700 ₹	4 500 ₹	0:55:11	1:14:23
	12%	2 565 ₹	4 275 ₹	0:59:47	1:20:35
	13%	2 430 ₹	4 050 ₹	1:04:23	1:26:47
	14%	2 295 ₹	3 825 ₹	1:08:59	1:32:59
	15%	1 944 ₹	3 240 ₹	1:13:35	1:39:11
	16%	1 755 ₹	2 925 ₹	1:18:11	1:45:23
	17%	1 566 ₹	2 610 ₹	1:22:47	1:51:35
	18%	1 377 ₹	2 295 ₹	1:27:23	1:57:47
	19%	1 188 ₹	1 980 ₹	1:31:59	2:03:59
	20%	270 ₹	450 ₹	1:36:35	2:10:11
	ОЧЕНЬ ПЕЧАЛЬНО :(21%	0 ₹	0 ₹	1:41:11
22%		-270 ₹	-450 ₹	1:45:47	2:22:35
23%		-540 ₹	-900 ₹	1:50:23	2:28:47
24%		-810 ₹	-1 350 ₹	1:54:59	2:34:59
25%		-4 860 ₹	-8 100 ₹	1:59:35	2:41:11
26%		-5 400 ₹	-9 000 ₹	2:04:11	2:47:23
27%		-5 940 ₹	-9 900 ₹	2:08:47	2:53:35
28%		-6 480 ₹	-10 800 ₹	2:13:23	2:59:47
29%		-7 020 ₹	-11 700 ₹	2:18:00	3:05:59
AAAAAAAAA!	>=30%	Говорят, люди, которые следят за СПО получают премию. Пока это не про тебя :(



Немного дисциплины

Если нарушений не было, то сумма премии не меняется



Невыходы:

За 1 невыход вычитается 50% от максимальной премии по уровню (Новичок – от 12 000 рублей; Уровень 1 – от 18 000 рублей; Уровень 2 – от 30 000 рублей).
За 2 и более невыходов – премии нет.



Опоздания:

1 опоздание за месяц: - 5 баллов от итоговой оценки;
2 опоздания за месяц: - 10 баллов от итоговой оценки;
3 опоздания за месяц: - 20 баллов от итоговой оценки;
4 и более опозданий за месяц – полное лишение премии



Если первое опоздание в месяце менее 10 минут, то оно не повлияет на твою премию

За месяц более 2-х опозданий и первое из них до 10 минут – учтем все опоздания.

Отмена одного опоздания за T-money не обнуляет другое опоздание, даже если оно до 10 минут.

В прошлом месяце был вычет за опоздание – в этом месяце итоговый вычет за опоздание увеличим на 5.



Дальше действовать будем
мы!