



ТИНЬКОФФ

Мотивация сотрудников

Сектора адаптации новых сотрудников,

Отдел обслуживания депозитных

продуктов,

Чаты

Команда развития мотивации

Описание метрик и ставка

Премии

Средний балл – Средний балл по оцененным коммуникациям.

СПО – Процент режима «Служебный», который сотрудник использует в работе находясь в чатах.

В мотивации каждая из базовых метрик имеет **свой вес** при определении Итогового KPI.

Примечание:

Базовая ставка премии устанавливается согласно должности сотрудника.

Уточнить ставку премии можно у Руководителя.



Цели по

Качеству

Показатель	Коэффициент Среднего балла	Цель Чаты
	1	90 и более
	0,9	80-89,99
	0,7	75-79,99
	0,5	70-74,99
	0,3	65-69,99
	0,1	55-64,99
	0	менее 55

Статистика

Утяжелитель	СПО
1	11% и менее
5	более 11%
7	более 15%
10	более 20%
20	более 25%
Обнуление всей премии	более 30%

ПЯТЬ

Примечание:

Чем ниже СПО, тем выше часть премии за статистику (работает и в обратную сторону).

- Цель по Качеству = 90 баллов.
- На средний балл влияют вычеты за КО.

Итоговый расчет Премии.

Формула для расчета части премии за Статистику:

$$(1 - ((СПО-11) * Утяжелитель) / 100) * Базовая ставка * вес Статистики$$

Формула для расчета части премии за Качество:

$$((Фактический балл - Вычеты за КО) * Коэффициент Среднего балла) / Цель по Качеству * Базовая ставка * вес Качества = ((98 баллов - 15 баллов) * 0,8) / 90 * Базовая ставка * 85\%$$

Итоговая премия = (Часть за Качество + Часть за Статистику) * Выработка
– Дисциплинарные нарушения

Поддержка новичка

С момента подписания договора сотрудник участвует в рейтинге и в премии.

Если сотрудник устроился до 19го числа месяца включительно:

По итогам первого месяца новичок получит не менее **30% своей базовой ставки**.
Во второй месяц выплачиваем не менее **15% базовой ставки**.

Если сотрудник устроился с 20го числа месяца включительно:

По итогам первого месяца новичок получит **менее 30% своей базовой ставки**.
Во второй месяц выплачиваем не менее **15% базовой ставки**.
В третий месяц выплачиваем не менее **15% базовой ставки**.

Расчет производится с учетом отработанных смен.

Пример:

Сотрудник подписал договор в середине апреля – 15.04. и находится на должности Специалист.
На оставшийся месяц сотруднику необходимо отработать 108 часов из 198.

По результатам месяца он получил бы 5 000 ₽ премии, если бы отработал все часы в месяце.

По фактическим часам – 2 727,27 ₽.

Так как Сотрудник получил меньше 30% базовой ставки в свой первый месяц – ему будет произведена доплата и премия составит 6 750 ₽, если бы он отработал все часы в месяце. По факту доплачивать будем до 3 861,81 ₽.

Примечание:

- Суммы указаны в gross.
- Сумма премии в 5000 ₽ указана в качестве примера и не является реальной ставкой премии новичка.

Дисциплинарные вычеты

Опоздание	Вычет
1-ый раз за месяц	400,00 ₽
2-ой раз за месяц	1 500,00 ₽
3-ий раз за месяц	4 500,00 ₽
4-ый раз за месяц и более	Полное лишение премии
Невыход	Полное лишение премии
ВАЖНО! Суммы указаны в NET	

Нарушение	Вычет из Среднего балла
КО с оценкой 0	0
КО с оценкой 0(-15)	-15
КО с оценкой 0(-15) + Финансовые корректировки	-15 и вычет на сумму фин. корректировок на усмотрение РГ
Манера	полное лишение премии

Примечание:

- Одно опоздание длительностью до 10 минут за календарный месяц не учитывается.
- Все остальные опоздания учитываются независимо от времени опоздания.
- Во всех случаях следует отработка сотрудником времени, на которое он опоздал, в ту же смену
(либо в другую смену по согласованию с руководителем).

Условия повышения в должности

Должность	Условия
Главный эксперт	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,9 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;· % самостоятельности не менее 98% в среднем за 3 последних месяца;
Ведущий эксперт	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,8 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;· % самостоятельности не менее 98% в среднем за 3 последних месяца;
Главный специалист	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,7 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;· % самостоятельности не менее 97% в среднем за 3 последних месяца;
Ведущий специалист	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,5 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;· % самостоятельности не менее 96% в среднем за 3 последних месяца;
Эксперт	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,5 более двух месяцев подряд с учетом нарушений;· Обрабатывать не менее 5.5 коммуникаций в час в среднем за 2 последних месяца;· % самостоятельности не менее 95% в среднем за 2 последних месяца;
Специалист	Успешно пройти собеседование, обучение и тестирование.



ТИНЬКОФФ

Он такой один