



ТИНЬКОФФ

Мотивация сотрудников

Сектора обслуживания дебетовых карт,

Группа омниканальных сотрудников

Команда развития мотивации

Описание метрик и ставка

ПРЕМИИ

Средний балл – Средний балл по оцененным коммуникациям.

Поствызов (для Звонков) – Среднее время простоя сотрудника между завершением коммуникации и принятия в работу следующей. Итоговое значение округляется по математическим правилам, например, Поствызов = 15,6 сек. округляем до 16 сек.

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

Базовая ставка премии устанавливается согласно должности сотрудника.

Уточнить ставку премии можно у Руководителя.

Цели по

Качество

0

| Коэффициент | Средний балл |
|-------------|--------------|
| 1 | 115 и более |
| 0,9 | 111-114,99 |
| 0,7 | 105-110,99 |
| 0,5 | 92-104,99 |
| 0,3 | 78-91,99 |
| 0,1 | 60,01-77,99 |
| 0 | 60 и менее |

Примечание:

Цель по Среднему баллу указана с учетом суммы баллов за

Поствызовов и СПО

- На Средний балл также влияют вычеты за КО.

| Нарушение | Вычет в баллах |
|--|--|
| 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 |

Пример расчета Итогового KPI:

- Средний балл сотрудника по оцененным коммуникациям за период = 87,5
- Поствызов = 11 сек., что соответствует 10 баллам.
- СПО – 6%, что соответствует 3 баллам.
- Есть одно КО с оценкой 0(-15)

Статистика

| Баллы за поствызов | Поствызов, сек. |
|--------------------|-----------------|
| 10 | 0-15 |
| 7 | 16-25 |
| 3 | 26-30 |
| 0 | 31-35 |
| - 5 | 36-40 |
| - 10 | более 40 |

| Баллы за СПО | СПО |
|--------------|-------------|
| 5 | менее 5% |
| 3 | 5%-9,99% |
| 2 | 10%-14,99% |
| 0 | 15%-19,99% |
| - 3 | 20%-24,99% |
| - 5 | 25% и более |

Средний балл, с учетом Поствызова, СПО и КО =

$$87,5 + 10 + 3 - 15 = 85,5$$

$$\text{Итоговый KPI} = 0,3$$

Итоговая премия = Итоговый KPI * Ставка премии *

Выработка – Дисциплинарные нарушения +
Вознаграждение за КК

Поддержка новичка

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

Если по итогам первого месяца новичок получит **менее 30% своей базовой ставки**, то мы доплатим ему до 30%.

Аналогичная ситуация со вторым месяцем – если по итогам второго месяца сотрудник получает **менее 15% базовой ставки**, то мы доплачиваем до 15%.

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.

Вознаграждение за предложение

КС

| Целевое действие | Вознаграждение, gross |
|--|-----------------------|
| Оформленная заявка на Кредитную карту | 500,00 ₽ |
| Утилизация Кредитной карты на протяжении 14 дней после ее получения клиентом | 500,00 ₽ |

Примечание:

- Система вознаграждений применяется для всех сотрудников, которые подключены к функционалу продаж.
- В рамках одного клиента можно получить оба вознаграждения, если клиент выполнит все целевые действия.
- Сумма вознаграждения составит 1 000,00 ₽.

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 | |

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 с учетом поствызова и нарушений 3 месяца подряд;· % самостоятельности не менее 98% в среднем за 3 последних месяца;· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца; |
| Ведущий эксперт | <ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,9 с учетом поствызова и нарушений 3 месяца подряд;· % самостоятельности не менее 98% в среднем за 3 последних месяца;· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца; |
| Главный специалист | <ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,7 баллов с учетом поствызова и нарушений 3 месяца подряд;· % самостоятельности не менее 97% в среднем за 3 последних месяца.· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца; |
| Ведущий специалист | <ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,5 с учетом поствызова и нарушений 3 месяца подряд;· % самостоятельности не менее 93% в среднем за 3 последних месяца.· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца; |
| Эксперт | <ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,5 с учетом поствызова и нарушений 2 месяца подряд;· % самостоятельности не менее 95% в среднем за 2 последних месяца.· Обрабатывать не менее 5.5 коммуникаций в час в среднем за 2 последних месяца; |
| Специалист | Успешно пройти собеседование, обучение и тестирование. |



ТИНЬКОФФ

Он такой один