



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



**ТИНЬКОФФ**

Он такой один