

Подготовка к 2020

Карта KPI РБ 2.0

Карта KPI РБ сейчас

KPI	Достижение КВЦ, %	Выполнение Плана продаж, %	МДВ, %	Проникновение ФЗ в ДК, %	Вовлеченность в продажу КП, %	Вовлеченность в выдачу Халвы, %	Вовлеченность в старт Халвы, %	Сервис, рейтинг
	Кол-во идеальных клиентов	Сумма выдач ДК/ ТК	Доля ВСП, не выполнивших норматив МДВ	В суммах, с учетом возвратов ФЗ	Доля ФК, выполнивших нормативов по КП и КД	Выполнение среднего норматива по выдаче Халвы на 1 ФК	Доля ФК, выполнивших нормативов по кол-ву стартовавших карта Халва	Рейтинг по MNPS, ушедшим и возвратам
Вес	1	1	1	0,5	0,5	0,5	0,5	1

Карта KPI РБ новая

KPI	Выполнение Плана продаж, %	Достижение КВЦ, %	Вовлеченность в продажу КП+КД, %
	Сумма выдач ДК/ ТК силами ФК	Кол-во лояльных клиентов 5*10 (5*5)	Доля ФК, выполнивших норматив и по КП, и по КД
Вес	1,5	1,0	0,5

Все остальные показатели переносятся в «чемпионат профессионалов» (ЧП)

В ЧП входят KPI, по которым есть достаточный уровень полезности, при этом:

- Если показатель ниже **минимальной границы**, это ухудшит итоговую страту в основной карте KPI,
- Если показатель значительно превышает **минимум**, возможен «бонус» в основной карте (НЕ по всем KPI).

- Как выглядит итог ЧП? Это сумма баллов:
 - ☐ Если показатель ниже нормы, начисляются штрафные баллы.
 - ☐ Если в норме – 0 баллов.
 - ☐ Если есть сверхрезультат – минус балл (не по всем KPI).

- Полученная сумма баллов в ЧП прибавляется к сумме страт в основной карте. Т.о.
 - ☐ Если все показатели из ЧП в норме, влияния на итоговую страту нет.
 - ☐ Если сумма штрафов внушительна, итоговая страта может ухудшиться.
 - ☐ Если сумма баллов отрицательна, итоговая страта улучшится!

- Если минимальная граница в ЧП отличается от официальных нормативов, он (норматив) справочно указывается в соотв столбце.

- Изменения границ/ввод новых показателей в Основной Карте/ЧП следующего месяца будут доводиться в конце текущего месяца.

Присвоение страт*

Уровень орг структуры	СТРАТА	% выполнения Плана Продаж	% достижения КВЦ	% вовлеченности в КП+КД*
Дирекция	1	100,0%	100,0%	70,0%
Дирекция	2	97,5%	97,5%	67,5%
Дирекция	3	95,0%	95,0%	65,0%
Дирекция	4	90,0%	90,0%	62,5%
Дирекция	5	85,0%	85,0%	60,0%
Дирекция	6	80,0%	80,0%	55,0%
Дирекция	7	75,0%	75,0%	50,0%
Дирекция	8	70,0%	70,0%	45,0%
Дирекция	9	65,0%	65,0%	40,0%
Дирекция	10	60,0%	60,0%	35,0%
Дирекция	20	менее 60%	менее 60%	менее 35%
Управление	1	100,0%	100,0%	70,0%
Управление	2	97,5%	97,5%	67,5%
Управление	3	95,0%	95,0%	65,0%
Управление	4	90,0%	90,0%	62,5%
Управление	5	85,0%	85,0%	60,0%
Управление	6	80,0%	80,0%	55,0%
Управление	7	75,0%	75,0%	50,0%
Управление	8	70,0%	70,0%	45,0%
Управление	9	65,0%	65,0%	40,0%
Управление	10	60,0%	60,0%	35,0%
Управление	20	менее 60%	менее 60%	менее 35%
БГ	1	100,0%	100,0%	70,0%
БГ	2	97,5%	97,5%	67,5%
БГ	3	95,0%	95,0%	65,0%
БГ	4	90,0%	90,0%	62,5%
БГ	5	85,0%	85,0%	60,0%
БГ	6	80,0%	80,0%	55,0%
БГ	7	75,0%	75,0%	50,0%
БГ	8	70,0%	70,0%	45,0%
БГ	9	65,0%	65,0%	40,0%
БГ	10	60,0%	60,0%	35,0%
БГ	20	менее 60%	менее 60%	менее 35%

* С января 2020 будут изменения в части нормативов по КП. Следите за Новостями!

ЧП для РБГ		Норматив	Min граница для БГ в ЧП	«Штраф» в ОК БГ, если ниже min границы	Условие получения бонуса в основной карте
Риски (ДК+ТК+Халва)	%(FST)PD30 new по всем клиентам, от шт		1,2%	+1,5	-
ФЗ в ДК	% проникновения с учетом возвратов		90%	+1,5	-
МДВ	%% ВСП, НЕ достигших МДВ		10%	+1,5	-
Выдача Халвы	% ФК, выполнивших норматив по выдаче карт		95%	+1	-
Старт Халвы	% ФК, выполнивших норматив по старту карт		90%	+1	-
ТП к Халве	% ФК, выполнивших норматив по продаже ТП		80%	+1	-
РАУ	% подключений*** РАУ в выдачи Халвы	25%	20%	+1	-
МП	% установки*** МП в выдачи Халвы	80%	70%	+1	От 85%, -1
Сервис, 3 мес	оценка качества сервиса, страта		3	+1	-
Штат	% укомплектованности ШР		*	+0,5	-
Штат, 3 мес	% текучки		5%	+0,5	-
Штат	% приживаемости		96%	+0,5	-
Архив	% зарегистрированных вовремя		95%	+0,5	-
Маяки в УС	% клиентов с заявками		10%	+0,5	-
Отказы в офисе без ОЗ	Случи незаведения ОЗ		**	+0,5	-
Нарушения ПП	Случаи нарушения паспорта продукта		**	+0,5	-
Домашний сервис	% вовлеченных ВСП		80%	+0,5	-
ДБО	% проникновения в ДК, ТК, КД		80%	+0,5	-
ГМС	% проникновения в ЦА ДК		60%	+0,5	-
Синергия с МСБ	Кол-во ТП МСБ на 1 занятую ШЕ ФК		0,1	+0,5	От 0,25, -0,5; от 0,5, -1; от 0,75, -1,5
Синергия с ДРХ	Привлечение партнеров Халвы		3	+0,25	-
Синергия с ДРХ	Посещение точек партнеров		30%	+0,25	-

* Норма зависит от размера БГ (малая и средняя – 96%, большая – 94%), подробно см Прил №3_Порядок расчета премии специалистов фронт-офиса с 01.01.2020.

** Норма зависит от кол-ва ФК в БГ: не более 1 случая на 5 ФК.

*** В день выдачи карты

ЧП для РБГ		Норматив	Min граница для БГ в ЧП	«Штраф» в ОК БГ, если ниже min границы	Условие получения бонуса в основной карте
Двойной 5*10	Доля ФК, двигающихся с двойным ускорением по программе лояльности		10%	+1	-
Неактивные клиенты	% неактивных клиентов в портфеле ФК		-	-	Менее 20%, -2
Пилот/активность***	Оценка вовлеченности в пилот		-	+0,5	От -0,5 до -1***
Лига Достижений	Плюсик за победу		-	-	Призовое место в месяц проведения, -0,5****

*** Оценка выставляется ДМРРБ:

- +0,5 если "забили" на пилот,
- 0 - слабый результат и средняя вовлеченность,
- -0,5 - любой результат при высокой вовлеченности,
- -1 - хороший результат при высокой вовлеченности

**** Если сборная из БГ + кто-то в команде из других БЛ – всем бонус

ЧП для УТ		Норматив	Min граница для УТ в ЧП	«Штраф» в ОК УТ, если ниже min границы	Условие получения бонуса в основной карте
Риски (ДК+ТК+Халва)	% (FST) PD30 new по всем клиентам, от шт		1,0%	+1,5	-
ФЗ в ДК	% проникновения с учетом возвратов		90%	+1,5	-
МДВ	%% ВСП, НЕ достигших МДВ		5%	+1,5	-
Выдача Халвы	% ФК, выполнивших норматив по выдаче карт		95%	+1	-
Старт Халвы	% ФК, выполнивших норматив по старту карт		90%	+1	-
ТП к Халве	% ФК, выполнивших норматив по продаже ТП		80%	+1	-
РАУ	% подключений** РАУ в выдачи Х	25%	20%	+1	-
МП	% установки** МП в выдачи Х	80%	70%	+1	От 85%, -1
Сервис, 3 мес	оценка качества сервиса, страта		3	+1	-
Штат	% укомплектованности ШР		90%	+0,5	-
Штат	% текучки		5%	+0,5	-
Штат	% приживаемости		96%	+0,5	-
Архив	% зарегистрированных вовремя		95%	+0,5	-
Маяки в УС	% клиентов с заявками		10%	+0,5	-
Отказы в офисе без ОЗ	Случи незаведения ОЗ		Не более 1 на 10 ФК	+0,5	-
Нарушения ПП	Случаи нарушения паспорта продукта		*	+0,5	-
Домашний сервис	% вовлеченных ВСП		80%	+0,5	-
ДБО	% проникновения в ДК, ТК, КД		80%	+0,5	-
ГМС	% проникновения в ЦА ДК		60%	+0,5	-
Рег развитие	% выполнения плана РР		60%	+0,5	-
Квадраты А, D	% НП, вышедших из А, D		100%	+1	Нет НП в квадратах А, D, -0,5

* Норма зависит от кол-ва ФК (не более 1 случая на 5 ФК).

** В день выдачи карты

ЧП для УТ		Норматив	Min граница для УТ в ЧП	«Штраф» в ОК УТ, если ниже min границы	Условие получения бонуса в основной карте
Синергия с МСБ	Кол-во ТП МСБ на 1 занятую ШЕ ФК		0,1	+0,5	От 0,25, -0,5; от 0,5, -1; от 0,75, -1,5
Синергия с ДРХ	Привлечение партнеров Халвы		3 на БГ	+0,25	-
Синергия с ДРХ	Посещение точек партнеров		30%	+0,25	-
Двойной 5*10	Доля ФК, двигающихся с двойным ускорением по программе лояльности		10%	+1	-
Неактивные клиенты	% неактивных клиентов в портфеле ФК		-	-	Менее 20%, -2
Пилот/активность**	Оценка вовлеченности в пилот		-	+0,5	От -0,5 до -1**
Лига Достижений	Оценка вовлеченности		-	-	90% БГ участвуют в рег. Сессии + все БЛ на территории, -0,25

** Оценка выставляется ДМРРБ:

- +0,5 если "забили" на пилот,
- 0 - слабый результат и средняя вовлеченность,
- -0,5 - любой результат при высокой вовлеченности,
- -1 - хороший результат при высокой вовлеченности

ЧП для РД		Норматив	Min граница для РД в ЧП	«Штраф» в ОК РД, если ниже min границы	Условие получения бонуса в основной карте
Риски (ДК+ТК+Халва)	% (FST) PD30 new по всем клиентам, от шт		0,85%	+1,5	-
ФЗ в ДК	% проникновения с учетом возвратов		90%	+1,5	-
МДВ	%% ВСП, НЕ достигших МДВ		5%	+1,5	-
Выдача Халвы	% ФК, выполнивших норматив по выдаче карт		95%	+1	-
Старт Халвы	% ФК, выполнивших норматив по старту карт		90%	+1	-
ТП к Халве	% ФК, выполнивших норматив по продаже ТП		80%	+1	-
РАУ	% подключений** РАУ в выдачи Х	25%	20%	+1	-
МП	% установки** МП в выдачи Х	80%	70%	+1	От 85%, -1
Сервис, 3 мес	оценка качества сервиса, страта		3	+1	-
Штат	% укомплектованности ШР		90%	+0,5	-
Штат	% текучки		5%	+0,5	-
Штат	% приживаемости		96%	+0,5	-
Архив	% зарегистрированных вовремя		95%	+0,5	-
Маяки в УС	% клиентов с заявками		10%	+0,5	-
Отказы в офисе без ОЗ	Случи незаведения ОЗ		Не более 1 на 10 ФК	+0,5	-
Нарушения ПП	Случаи нарушения паспорта продукта		*	+0,5	-
Домашний сервис	% вовлеченных ВСП		80%	+0,5	-
ДБО	% проникновения в ДК, ТК, КД		80%	+0,5	-
ГМС	% проникновения в ЦА ДК		60%	+0,5	-
Рег развитие	% выполнения плана РР		60%	+0,5	-
Квадраты А, D	% НП, вышедших из А, D		100%	+1	Нет НП в квадратах А, D, -0,5

* Норма зависит от кол-ва ФК (не более 1 случая на 5 ФК).

** В день выдачи карты

ЧП для РД		Норматив	Min граница	«Штраф» в ОК, если ниже min границы	Условие получения бонуса в основной карте
Синергия с МСБ	Кол-во ТП МСБ на 1 занятую ШЕ ФК		0,1	+0,5	От 0,25, -0,5; от 0,5, -1; от 0,75, -1,5
Синергия с ДРХ	Привлечение партнеров Халвы		3 на БГ	+0,25	-
Синергия с ДРХ	Посещение точек партнеров		30%	+0,25	-
Двойной 5*10	Доля ФК, двигающихся с двойным ускорением по программе лояльности		10%	+1	-
Неактивные клиенты	% неактивных клиентов в портфеле ФК		-	-	Менее 20%, -2
Пилот/активность**	Оценка вовлеченности в пилот		-	+0,5	От -0,5 до -1**
Лига Достижений	Оценка вовлеченности		Все БЛ (РБ+ДРХ+МСБ+ДПА+Корпорат) заявлены на Рег. Сессии	Отсутствие какой-либо БЛ, +0,1 за каждую БЛ	-

** Оценка выставляется ДМРРБ:

- +0,5 если "забили" на пилот,
- 0 - слабый результат и средняя вовлеченность,
- -0,5 - любой результат при высокой вовлеченности,
- -1 - хороший результат при высокой вовлеченности