ТИНЬКОФФ

Мотивация «Без ручной оценки»

Команда развития мотиваций

Ободинский Виталий

26.09.2023

Описание метрик

Средний балл CSAT – Средний балл по оценкам от клиентов. В учёт идут 5 без учёта тематики и оценки меньше 5 в рамках 3-х тематик – «Манера общения», «Скорость решения вопросов», «Мой вопрос не поняли».

% решённых кейсов (по CSAT)– Доля оценок по CSAT, где клиент пожаловался на то, что его вопрос не решили, ко всем оценкам в рамках тематик, описанных выше и включая нерешённые кейсы.

Поствызов– время простоя сотрудника между завершением коммуникации и принятия в работу следующей.

КО (с оценкой) – Жалобы на клиентское обслуживание, оценённые по оценочной форме (разобранные УРК).

Вес метрик

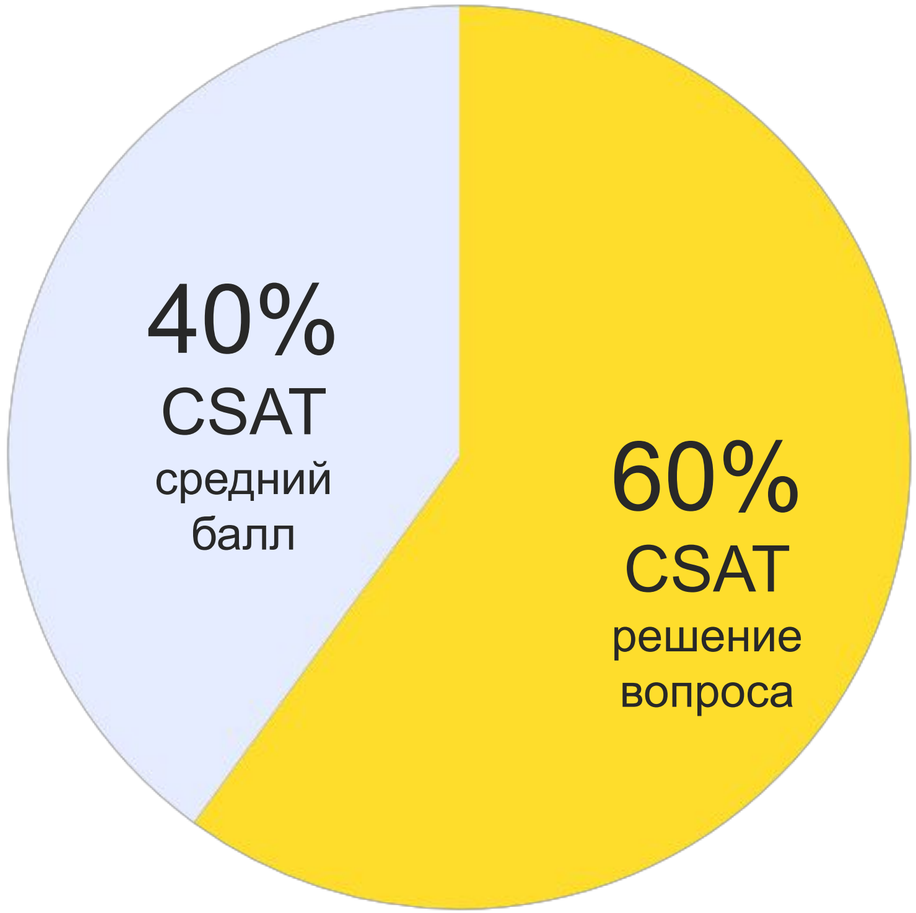
В мотивации каждая из базовых метрик имеет свой вес при определении итогового KPI.

В основе заложены качественные метрики на основе отзывов клиентов:

40% - CSAT средний балл

60% - Решение вопроса клиента

Далее подробно рассмотрим установленные цели по метрикам и условия лишения.



Цели по показателям

Качество

Коэффициент	CSAT % решённых Звонки	CSAT % решённых Чаты
1	>=96%	>=92%
0,6	92%-95,99%	85%-91,99%
0,3	85%-91,99%	80%-84,99%
0,1	80%-84,99%	75%-79,99%
0	<80%	<75%

Коэффициент	CSAT Средний балл Звонки	CSAT Средний балл Чаты
1	>=4,95	>=4,95
0,6	4,9-4,94	4,9-4,94
0,3	4,8-4,89	4,8-4,89
0,1	4,75-4,79	4,75-4,79
0	<4,75	<4,75

Скорость

Лишение	Поствызов	СПО
0	<=15	<=2
0,2	15-25	2-5
0,5	25-40	5-8
1	>40	>8

Примечание: при отсутствии оценок или если у сотрудника 1 оценка по CSAT, к % решенных кейсов и среднему баллу применяется коэффициент 1.

Итоговая формула расчёта премии

Базовая ставка * Итоговый KPI * Выработка - Дисциплинарные вычеты

Итоговый KPI: (40%*$KPI_{CSAT\ ср.\ балл}$ + 60%*$KPI_{CSAT\ реш.\ вопр.}$) – Вычет за простой – Вычет за КО

Примечания:

1. Базовая ставка устанавливается согласно должности сотрудника.
Уточнить ставку премии можно у Руководителя.

2. Выработка – это доля смен, отработанных за отчетный период к заложенным в этом периоде.

3. В рамках дисциплинарных нарушений к итоговой выплате премии применяются фиксированные вычеты в рублях.
К дисциплинарным нарушениям относятся:
опоздания, невыходы.

Опоздания:

Показатель, кол-во	Вычет, руб.
1	400
2	1500
3	4500
4 и более	Полное лишение премии

Невыход
Н:

Показатель, кол-во	Вычет
1 и более	Полное лишение премии

Вычет за КО:

Лишение	КО с оценкой 0
0	0
0,1	1
0,3	2
0,7	3
1	>3

Лишение	КО с оценкой 0(-15)
0	0
0,5	1
1	>1

Условия повышений

Должность	Условия
Главный эксперт	Набирать итоговый коэффициент 1 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений; Не допускать невыходов.
Ведущий эксперт	Набирать итоговый коэффициент 1 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений; Не допускать невыходов.
Главный специалист	Набирать итоговый коэффициент 0,8 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений; Не допускать невыходов.
Ведущий специалист	Набирать итоговый коэффициент 0,7 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений; Не допускать невыходов.
Эксперт	Набирать итоговый коэффициент 0,6 более двух месяцев подряд с учетом нарушений; Не допускать невыходов.
Специалист	Успешно пройти собеседование, обучение и тестирование.

ТИНЬКОФФ

Он такой один