

Мотивация на скоринговый балл Сектора обработки ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ

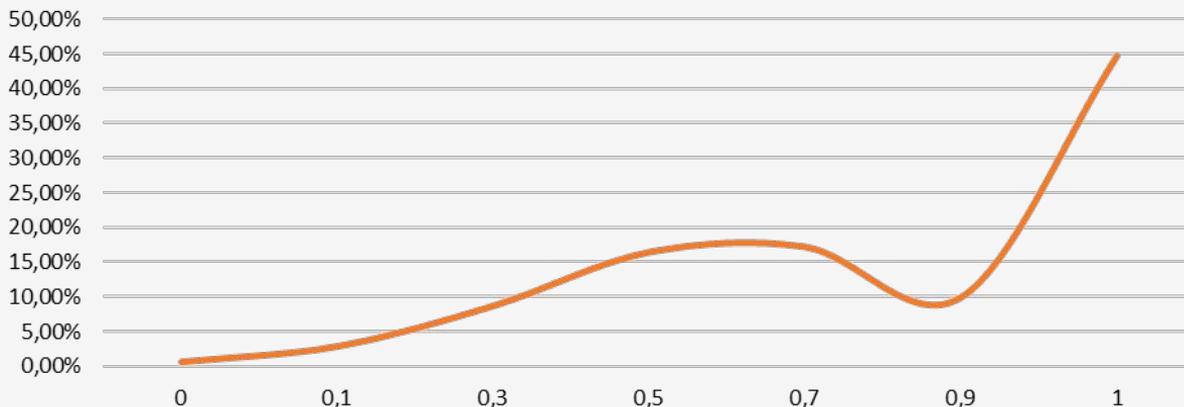
Группа тестовых систем мотивации

Причины изменений в мотивации

Наблюдается достижимость целей как в Итоговом коэффициенте скор балла, так и в отдельных метриках: сглаживание негатива, самооценка (анализировали период последние 4 месяца).

Так, в максимальный коэффициент скор балла **1** входит почти **45%** сотрудников. В связи с чем предлагаем корректировку целей без изменения набора метрик и формулы расчета.

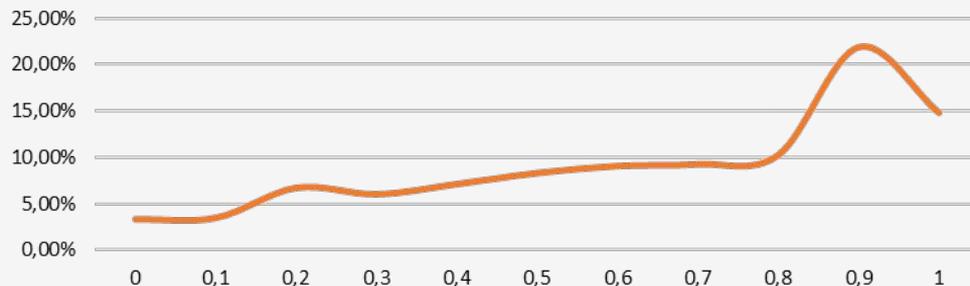
Распределение сотрудников по коэффициентам скорбалла (текущее)



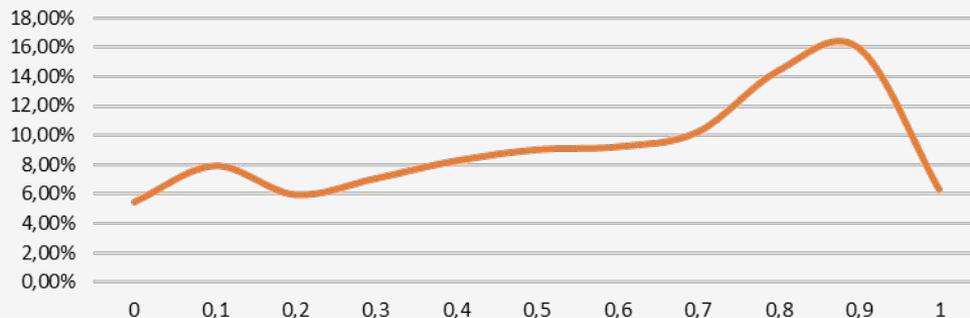
Изменения сглаживания негатива

Процент сглаживания текущий	Процент сглаживания новый	Коэффициент
>=92%	>=95%	1
87%	90%	0,9
85%	87%	0,8
83%	85%	0,7
81 %	83%	0,6
79 %	81%	0,5
77%	79%	0,4
75%	77%	0,3
71 %	75%	0,2
67 %	70%	0,1
<67%	<70%	0

Распределение сотрудников по коэффициентам сглаживания (текущее)



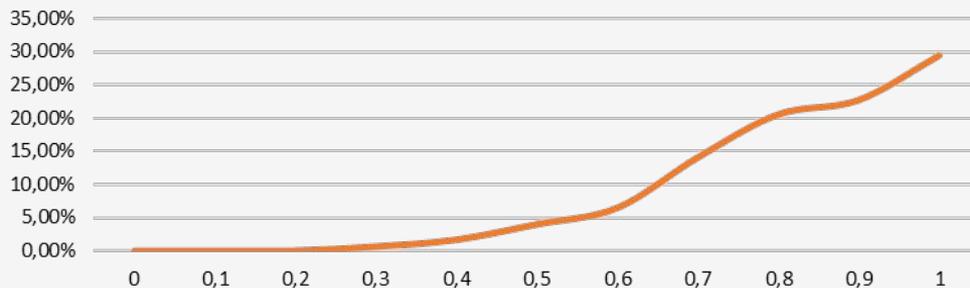
Распределение сотрудников по коэффициентам сглаживания (новое)



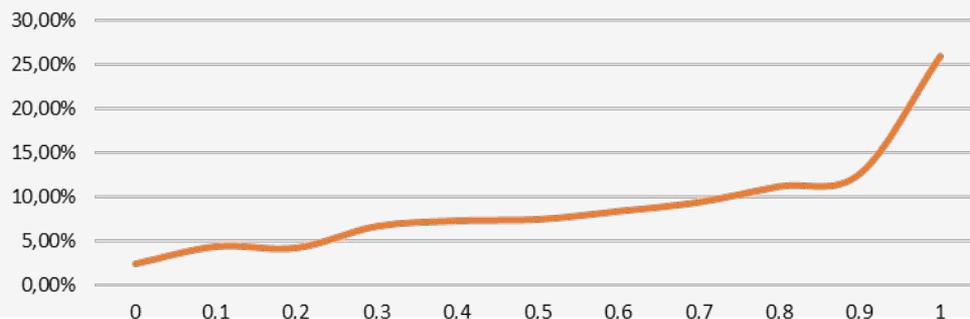
Изменения автооценки

%ошибок текущий	% ошибок новый	Коэффициент
<=0,2%	0%	1
0,6%	0,15%	0,9
1,2%	0,35%	0,8
1,85%	0,55%	0,7
2,50%	0,75%	0,6
3,40%	1%	0,5
4,40%	1,3%	0,4
5,80%	1,6%	0,3
7,10%	2%	0,2
10,10%	2,5%	0,1
>10,1%	>3,5%	0

Распределение сотрудников по коэффициентам автооценки (текущее)



Распределение сотрудников по коэффициентам автооценки (новое)



Изменения КО 0 и КО (-15)/Манера

Предлагаем изменить размеры вычетов за КО в связи с тем, что на текущий момент при наличии 3-х КО 0 или 1-го КО 0 (-15)/Манеры сотрудник может получить максимальную премию.

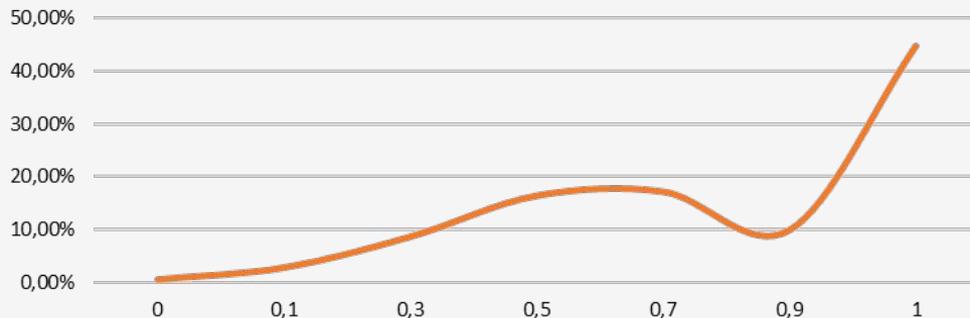
Количество КО 0	Потери в баллах текущие	Потери в баллам новые
0	0	0
1	-2	-5
2	-4	-12
3	-7	-21
4	-13	-26 и полное лишение
5 и более	-26 и полное лишение	-

Количество КО 0	Потери в баллах текущие	Потери в баллам новые
0	0	0
1	-7	-9
2	-16	-18
3 и более	-26 и полное лишение	-26 и полное лишение

Изменения итоговый коэффициент

Скор балл текущий	Скор балл новый	Коэффициент
>89	>92	1
86	92	0,9
80	86	0,7
73	79	0,5
64	72	0,3
54	66	0,1
<=54	<=60	0

Распределение сотрудников по коэффициентам скорбалла (текущее)



Распределение сотрудников по коэффициентам скорбалла (новое)

