

Мотивация сотрудников чата



ТИНЬКОФФ

Должности в ОЭО

1

Специалист

2

Эксперт

3

Ведущий специалист

4

Главный специалист

5

Ведущий эксперт

6

Главный эксперт

!

Оклад по должности ты можешь уточнить у своего руководителя группы.

Условия повышения в должности

Должность	Что нужно
Главный эксперт	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,9 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Быть Адвизором;· Обращивать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;· % самостоятельности не менее 98% в среднем за 3 последних месяца;
Ведущий эксперт	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,8 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Быть Адвизором;· Обращивать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;· % самостоятельности не менее 98% в среднем за 3 последних месяца;
Главный специалист	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,7 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Обращивать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;· % самостоятельности не менее 97% в среднем за 3 последних месяца;· Быть в ручейке;
Ведущий специалист	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,5 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Обращивать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;· % самостоятельности не менее 96% в среднем за 3 последних месяца;· Быть в ручейке;
Эксперт	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,5 более двух месяцев подряд с учетом нарушений;· Обращивать не менее 5.5 коммуникаций в час в среднем за 2 последних месяца;· % самостоятельности не менее 95% в среднем за 2 последних месяца;
Специалист	Успешно пройти собеседование, обучение и тестирование.

Повышение происходит по порядку, пропустить должность нельзя, фактический перевод в должности будет проходить через месяц. Чтобы претендовать на повышение нужно получить ручеек(Адвизора) до 5 числа последнего месяца.

Уровни

Премия зависит от срока работы и навыков, которые ты обрабатываешь:

Новичок	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 3 (Advisor)
Первые 3 месяца работы в компании, не считая месяца зачисления	1 продукт (КК/РК/ПК)	Кобренды	Advisor
	2 продукта (КК+РК/ПК+РК)	Вклады	
	КК+РК+ПК	Потребительские кредиты (КНЗ, Авто)	
	Assist (вся база)		



Скиллы в чате подключаются в зависимости от стажа работы, направления и ручейка.



Сумму премии ты можешь уточнить у своего руководителя группы

Поддержка новичков



- С первого дня в штате сотрудник будет участвовать в рейтинге и в премии.

Если по итогам первого месяца новичок получит менее 50% своей базовой ставки, то мы доплатим ему до 50%. Аналогичная ситуация со вторым месяцем – если по итогам второго месяца сотрудник получает менее 25% базовой ставки, то мы доплачиваем до 25%. Эти расчеты будут идти с учетом смен.

На примере:

Вася подписал договор в середине апреля – 15.04. Базовая ставка его премии 12 000 рублей. На оставшийся месяц у него осталось смен на 108 часов из 198. По результатам месяца он получил бы премии 3000 рублей, если бы отработал все часы в месяце. По фактическим часам - 1636,36 рублей. Так как Вася получил меньше 50% базовой ставки в первый свой месяц – мы ему доплатим премию до 6000 рублей, если бы он отработал все часы в месяце. По факту доплачивать будем до 3272,72 рублей.

Ключевые показатели



Мотивация сотрудников строится по системе ключевых показателей - КРІ

Качество

Состоит из среднего балла рандомной прочитки и вычета за НЗ и КО в зависимости от их количества

Статистика

- время в служебном режиме Webim относительно рабочих режимов
- **Поствызов** (для линии помощи) не учитывается в мотивации, но за ним нужно постоянно следить. Он не должен быть более 3 секунд

Премия



Премия состоит из качества (на 85%) и статистики (на 15%).



Цель по качеству:
Для новичков – 90 баллов
Для опытных - 100 баллов.

Средний балл ниже 75 (для новичков порог от 55 баллов)	Цель достигнута или перевыполнена
Премия не выплачивается	Премия равна % выполнения или перевыполнения

Таблица коэффициентов

Для Новичков		Для 1/2/3 уровня	
Фактический балл	Коэффициент	Фактический балл	Коэффициент
Более 90	1	99-99,99	0,9
80-89,99	0,9	98-98,99	0,8
75-79,99	0,7	93-97,99	0,7
70-74,99	0,5	90-92,99	0,5
65-69,99	0,3	85-89,99	0,3
55-64,99	0,1	75-84,99	0,1
Менее 55	0	Меньше 75	0



Цель и таблица могут меняться.
При необходимости информация будет обновлена.

Пример расчета

1

Например

У тебя средний балл за месяц 98.

В таблице коэффициентов для 1/2 уровня этому значению соответствует множитель 0,8.

2

Формула расчета

98 (фактический балл) / цель (для новичков 90, для 1/2 ур 100) * 0,8
(коэффициент) = 0,784.

3

Конечный расчет

$0,784 * X$ (85% от суммы премии этого уровня).

Статистика



В большой таблице ниже общая информация для понимания. Время рассчитывается при условии, что весь день сидел в чате: 7:40 для 5/2 и 10:20 для 2/2.

СПО	Утяжелитель
11%=<	1
>11%	5
>15%	7
>20%	10
>25%	20
>30%	Обнуление премии

Запомни

На это время не нужно ориентироваться (кроме случаев, когда ты весь день в чате), т.к. оно не актуально, если ты отлучался на тренинг/письма/линию помощи и т.д.

Статистика



Чем меньше СПО, тем больше денег
(работает и в обратную сторону).



Максимум в служебном можно сидеть 11%
(эталонное значение) от общего времени в
чате.

Формула для расчета части премии за статистику:

$(1 - ((\text{СПО}-11) * \text{Утяжелитель}) / 100) * \text{Базовая ставка} * 0,15$

Дисциплина



Если нарушений не было,
то сумма премии не меняется.



Одно опоздание длительностью до 10 минут
за календарный месяц не учитывается.

Невыходы

1 и более
Полное лишение премии

Опоздания

1 / мес.	2 / мес.	3 / мес.	4+ / мес.
Вычет 400 руб.	Вычет 1 500 руб.	Вычет 4 500 руб.	Полное лишение премии

Дисциплина

КО		Размер вычета из общей оценки
Манера общения (грубость, равнодушие, хамство)	Финансовые корректировки (в т.ч. Включение банком клиента в акцию, начисление бонусов, фин.потери которые понес клиент из-за консультации сотрудника, даже если банк не производил корректировок в итоге)	0(-15) + возможна доп.мера на усмотрение руководства

Кол-во НЗ / НА с мерой "Замечание"	Размер вычета из общей оценки
0-2	0
3-4	-5
5-6	-10
7-8	-20
9-11	-40
12+	-100