



ТИНЬКОФФ

Мотивация ДНК для сотрудников

Сектор расчётов и систем мотивации

Причём тут ДНК Тинькофф?

Есть 2 основных ДНК, которые проявляются у сотрудника непосредственно при работе с клиентами:

Мы работаем для клиента - Изучаешь и предвосхищаешь потребности клиентов, собираешь обратную связь и учиываешь ее в своей работ, находишь решение с учетом интересов клиента и компании.

Мы считаем компанию своей - Внедряешь инициативы для развития компании. Относишься к расходам компании как к своим собственным. Берешь на себя ответственность за результаты работы даже в ситуации **неуспеха**.
Мотивация поощряет тех, кто следует этим принципам и развивает в себе необходимые навыки



Как работает

МОТИВАЦИЯ ДНК

Многие базовые параметры **схожи с текущей** мотивацией, а именно:

1. **Базовая ставка** и принцип её установки не изменились – зависит от уровня (level);
2. **Учет смен** работает как и раньше – больничные, дни за свой счёт и отпуска уменьшают выплату;
3. **Дисциплинарные вычеты** за опоздание и невыходы не поменялись.

Что нового в мотивации:

- Меняется **формула расчёта** премии;
- Добавляются **новые метрики**;
- Добавляются **бонусы**.

Описание метрик в мотивации

Базовые метрики:

Средний балл – Средний балл по прослушке и КО за вычетом штрафов за КО и НЗ. (Сейчас работает так же).

Сглаживание – процент коммун **со сглаженным** негативом. Мы учитываем все коммуникации, где был негатив и автоматически с помощью машинного интеллекта проверяем, сглажен ли он.

Тайный клиент – это внутренняя коммуникация специалиста из Развития качества с сотрудником, где он представляется клиентом, задаёт кейс и проверяет, насколько хорошо сотрудник справился с конкретной ситуацией, выставляя оценку по 100 бальной шкале.

Бонусные метрики:

CSAT – опрос клиента после коммуникации, где клиент в небольшой форме ставит оценку от 5 до 1.

Конверсия решённых вопросов – доля кейсов, где сотрудник решил вопрос клиента. В учёт идут кейсы, оценённые по оценочной форме и участвующие в рейтинге.

Трансферы – отношение коммуникаций с трансферами ко всем коммуникациям.

Цели по отдельным метрикам

НЗ (некорректные запросы):

Показатель, кол-во	Вычет, баллы
<2	0
2 - 3	5
4 - 5	10
>5	30

Средний балл:

Показатель, средний балл	KPI
>=95	1
90 - 94,99	0,7
80 - 89,99	0,5
70 - 79,99	0,3
<70	0

Сглаживани

Показатель, %	KPI
>=85%	1
80% - 84,99%	0,7
75% - 79,99%	0,5
70% - 74,99%	0,3
<70%	0

CSA

Показатель, средний балл	Бонус к KPI
5	0,1
4,5 - 4,99	0,05
<4,5	0

Трансфер

Показатель, %	Бонус к KPI
<=2%	0,1
2,01% - 4%	0,05
>4%	0

Тайный клиент: Средний балл по оценкам тайного клиента напрямую конвертируется в KPI (100 баллов = KPI 1)
Решение вопроса: При 100% решённых вопросов применяется бонус 0,1 к итоговому KPI. При другом результате бонуса нет.

Итоговая формула расчёта премии

$$\text{Базовая ставка} * \text{Результат по ДНК (0-100\%)} * \text{Выработка} - \text{Дисциплинарные вычеты}$$

Результат по ДНК:

$(60\% * KPI_{\text{Средний балл}} + 20\% * KPI_{\text{Сглаживание}} + 20\% * KPI_{\text{Тайный клиент}}) + \% \text{Бонус за CSAT} + \% \text{Бонус Решение вопроса} + \% \text{Бонус за Трансферы}$

Примечания:

1. Сумму своей премиальной ставки ты можешь уточнить у Руководителя Группы;
2. Бонусы (за CSAT, Решение вопроса и Трансферы) применяются только при условии $KPI_{\text{Средний балл}}$ не ниже 0,5;
3. При отсутствии оценок от Тайного клиента вес этого показателя распределяется на Средний балл и Сглаживание (становятся 70% и 30% соответственно).

Условия полного депремирования (обнуления премии):

1. КО 0 (-15) - 2 штуки и более;
2. КО 0 без доп вычетов – 4 штуки и более;
3. Наличие невыхода или 4-х и более опозданий.



ТИНЬКОФФ

Он такой один