

Мотивация для сотрудников группы English

Принцип расчета

Премия зависит от премиальной ставки, коэффициента работы, выработки, дисциплины.

Коэффициент работы определяется суммой баллов за каждую метрику.

Для каждой метрики установлены цели и количество баллов, которые зависят от степени её важности.

Метрики для расчетов:

- Средний балл;
- CSAT;
- Доля быстрых ответов.

Средний балл

Средний балл формируется путем прослушки/прочитки с учетом КО и вычетов за НЗ.

Средний балл	Балл качества
>100	70
100	65
96-99,99	58
86-95,99	45
81-85,99	32
67-80,99	20
50-66,99	7
0-49,99	0

НЗ/НА Замечание	Вычет из среднего балла
0 - 2	0
3 - 4	-5
5 - 6	-10
7 - 8	-20
9 - 11	-40
12 и более	Ср балл обнуляется

CSAT и Доля быстрых ответов

CSAT – средняя оценка коммуникаций со стороны клиентов.

Доля быстрых ответов – отношение чатов с быстрым ответом ко всем обработанным чатам.

Быстрый ответ – первый фактический ответ клиенту в чате, произведенных в течение 3-х минут.

CSAT	Баллы CSAT
4,7-5	15
4,1-4,69	10
3,5-4,09	5
<3,5	0

Доля быстрых ответов, %	Баллы ДБО
75-100	20
45-74,99	15
25-44,99	7
0-24,99	0

Дисциплина

Опоздания	Вычет, руб.
1	400
2	1 500
3	4 500
4 и более	Полное лишение премии

Невыходы	Вычет
1 и более	Полное лишение премии

В рамках дисциплинарных нарушений к итоговой выплате премии применяются **фиксированные вычеты в рублях.**

К дисциплинарным нарушениям относятся:

- Опоздания;
- Невыходы.

Коэф работы и итоговая формула

Итоговые баллы = Баллы Среднего балла + Баллы CSAT + Баллы Доли быстрых ответов

Итоговые баллы	Коэффициент работы
>100	1,1
94-100	1
84-93,99	0,9
68-83,99	0,7
50-67,99	0,5
35-49,99	0,3
26-34,99	0,1
<26	0

Формула расчета премии: Коэффициент работы * Премияльная ставка * Выработка - Дисциплина

Пример расчета

Показатели сотрудника:

Средний балл с учетом КО – 98;

Кол-во НЗ – 2;

Оценка CSAT – 4,8;

Доля быстрых ответов – 70%;

Опозданий и Невыходов нет;

Выработка – 162 часа из 194

Расчет премии:

Баллы Среднего балла – 58;

Баллы CSAT – 15;

Баллы Доли быстрых ответов – 15;

Итоговые баллы – 88, коэффициент работы – 0,9.

Сумма премии = 0,9 * базовая ставка * 162 / 194 – 0