

Новая система мотивации

Оклад* 50% * QI

Quality Index* = Результаты по оценке звонков*вес +Соответствие регламенту обработки заказов*вес + Претензии клиентов*вес + Аттестация по знаниям *вес)

* Минимальный порог выполнения QI – 50%, максимальный 150%

ОЦЕНКА ЗВОНКОВ

ВЕС В QI - 30%

- Оценка ведется по чек-листам, включающим детальные метрики стандартов качества обслуживания

СООТВЕТСТВИЕ РЕГЛАМЕНТУ

ОБРАБОТКИ ЗАКАЗОВ*

ВЕС В QI - 30%

- Соответствие проводится по чек-листам, включающие все необходимые действия обработки заказа
- Сравнение происходит по данным, зарегистрированным в системе

ПРЕТЕНЗИИ КЛИЕНТОВ

ВЕС В QI - 30%

- В учет идут зарегистрированные претензии и благодарности во всех каналах:
 - 0 претензий – 1
 - 1 претензия – 0
 - Персональная благодарность – 1,2

АТТЕСТАЦИЯ ПО ЗНАНИЯМ

(ТРЕКИНГ)

ВЕС В QI - 10%

- Формат: тестирование и решение клиентских кейсов
- Включаются тематики в которых были допущены ошибки за предыдущий месяц, а так же тестирование по новым регламентам и процессам

QI - Интегральная оценка качества оператора

Входящие/ исходящие звонки и чаты.

- Слушаем по 10 входящих/ 10 исходящих контактов сотрудников в месяц
 - Вычитываем по 20 чатов
- Проверяем регламент по обработке проблемных/ претензионных заказов не менее чем в 10 контактах за месяц.
 - С апреля вводим оценку по присланным претензиям (источник – отдел по работе с претензиями; отзывы; запросы от Сбер и руководства)
- Проводим тестирование по новостям и проблемным тематикам. Ежемесячно – не менее 4

тестов

	Качество	Регламент по проблемным	Претензии клиентов	Аттестация по знаниям
Вес KPI с 1 апреля	30%	30%	30%	10%
Целевой KPI	94	75	100	95
Пороги расчета:				
150%	<97	<95	<100	=100
100%	<94 >=96	<75 >=95	100	<95 >=99
75%	<89 >=93	<=60 >=75		<=85 >=94
0%	>89	>60	>100	>85