

РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ И ПЕРЕРЫВЫ



Рабочее время составляет 8 часов в смене. Оно называется «Полезное время» за него вы получаете зарплату

В 1 смене 8 часов полезного времени и 1 часа перерыва

Время в перерыве не должно превышать 1 часа. Для выхода в перерыв используем статус «Отдых» в WCRM, другие статусы использовать нельзя.

Каждую неделю я буду выгружать ваше полезное время и показатели.

8:55	9:00	
9:00	9:05	
9:05	9:10	
9:10	9:15	
9:15	9:20	
9:20	9:25	
9:25	9:30	
9:30	9:35	Иванов
9:35	9:40	Иванов
9:40	9:45	Иванов
9:45	9:50	Иванов
9:50	9:55	Иванов
9:55	10:00	Иванов
10:00	10:05	
10:05	10:10	
10:10	10:15	
10:15	10:20	
10:20	10:25	
10:25	10:30	
10:30	10:35	
10:35	10:40	
10:40	10:45	
10:45	10:50	
10:50	10:55	
10:55	11:00	
11:00	11:05	
11:05	11:10	
11:10	11:15	
11:15	11:20	
11:20	11:25	
11:25	11:30	
11:30	11:35	
11:35	11:40	
11:40	11:45	
11:45	11:50	

Для выхода в перерыв, фиксируем информацию в таблице в нашей таблице.

Если вам нужен перерыв с 9:30 до 10:00, то просто протягиваем фамилию возле времени.

Другой сотрудник ставит фамилию рядом.

Чёрные ячейки обозначают, что там ставить перерыв нельзя.

Желательно занимать перерывы утра и ставить их прогнозом.

Для того чтобы выйти отдых, нужно подготовить ответы на 2 чата, в WCRM поставить статус «ОТДЫХ». Отправить ответы на 2 чата, выбрать тематику для закрытия чата и закрыть чат. После того как чаты закрыты, а ваша главная страница выглядит вот так, вы можете идти отдыхать.

The screenshot shows a user profile page in a WCRM system. The user is identified as "Голыцын Евгений Сергеевич" (Golitsyn Evgeniy Sergeevich), a manager of the "Телесейлз" (Telesale) department. The page is divided into several sections:

- Header:** "Руководитель направления 'Телесейлз'" (Manager of the 'Telesale' department) and "Специалист по обслуживанию клиентов" (Customer service specialist).
- Navigation:** "Моя страница" (My page), "Мои оценки" (My ratings), "Мои задачи" (My tasks), "Результаты" (Results).
- Основная информация (Basic information):** Lists details for two different roles, both assigned to "Якубенко Ирина" (Yakubenko Irina) at "Аутсорс" (Outsource) in the "Телесейлз" (Telesale) department.
- Контакты (Contacts):** Email: e.golitsyn@telesales-service.ru; OzonStaff: -.
- Группа правил (Rule group):** "Аутсорс КЦ" (Outsource KC).
- Навыки специалиста (Specialist skills):** A collection of skill tags including "Arbitrazh" (Arbitration) for various return statuses and "Чат" (Chat) for various topics like loyalty programs, returns, and site information.
- Right sidebar:** Contains "Задач обработано за сегодня" (Tasks processed today), "Время в отдыхе" (Time off), "Пароль" (Password) with a 79-day expiration, "Права доступа" (Access rights) listing "Heads", "ClientLogin", "Qc", "Operators", and "TicketListView", and "Оформление приложения" (App appearance) with a "Темное" (Dark) theme selected.

ЗАРПЛАТА И ПРЕМИЯ



Зарплата приходит 10 числа каждого месяца

Каждое 10 число вам будут поступать деньги на карту, а именно Оклад и премия.

Так же деньги за отпуск и больничный (Если они были) точно также будут приходиться 10 числа

Бюджет премии 7 000р.

Премия рассчитывается путём умножения бюджета премии на коэффициенты по показателям.


Действующие							
Кoeff.	1,2	1,1	1	0,8	0,6	0,3	0
RR	90% и выше	88% и выше	86% и выше	84% и выше	82% и выше	80% и выше	ниже 78%
АНТ	< 7:00	< 7:30	< 8:00	< 9:00	< 10:30	< 11:30	> 11:30
Резолюции	87% и выше	86% и выше	85% и выше	83% и выше	81% и выше	79% и выше	ниже 75%
КО	90 и выше	87 и выше	85 и выше	80 и выше	78 и выше	75 и выше	ниже 70

Стажер 2 месяц								
Кoeff.	1,3	1,2	1,1	1	0,8	0,6	0,3	0
RR	86% и выше	85% и выше	84% и выше	83% и выше	81% и выше	79% и выше	77% и выше	ниже 75%
АНТ	< 7:30	< 8:00	< 9:00	< 10:00	< 10:30	< 11:30	< 12:30	> 12:30
Резолюции	88% и выше	87% и выше	86% и выше	85% и выше	83% и выше	81% и выше	79% и выше	ниже 75%

Стажер 1 месяц								
Кoeff.	1,3	1,2	1,1	1	0,8	0,6	0,3	0
RR	84% и выше	83% и выше	82% и выше	80% и выше	78% и выше	76% и выше	74% и выше	ниже 72%
АНТ	< 9:00	< 10:00	< 11:00	< 12:00	< 13:00	< 14:00	< 15:00	
Резолюции	88% и выше	87% и выше	86% и выше	85% и выше	83% и выше	81% и выше	78% и выше	ниже 75%

Максимальная премия по повышающим коэффициентам 15 000р.

Премия начисляется от фактически отработанных дней. То есть если норма смен в месяце 16, То мы берём премию условно 7 000 рублей делим на норму дней (16) и умножаем на фактические отработанные смены.



Resolution Rate – доля решенных вопросов Исполнителем по анкете, заполненной клиентом после контакта путем ответа на адрес электронной почты Заказчика. Показатель рассчитывается как доля ответов «Хорошо» и в общем количестве ответов «Хорошо» и «Плохо».

Среднее время обработки чата (АНТ) – время, за которое сотрудник обрабатывает чат и закрывает его с соответствующей резолюцией.

Jira качество – процент созданных некорректных заданий по отношению к общему количеству созданных заданий. Показатель должен быть не более 10%.

Solution – отношение количества чатов, закрытых с резолюцией «Решено» к общему количеству закрытых чатов.

Оценка КО – среднее арифметическое между оценками тикетов внутренними контроллерами качества.

FCR – отношение закрытых чатов без повторного обращения клиента по тому же вопросу к общему количеству закрытых чатов.

1. Не выход на работу без уважительной причины – 2000р.
2. При выявлении ФРОДа (сброс клиента, некорректное закрытие чата без ответа, НТО там где не надо ставить, слетевший чат когда не было зависания в WCRM) в работе с показателями.
 - Первый раз – 500 рублей штраф
 - Второй раз – 1000 рублей штраф
 - Третий раз – увольнение сотрудника с лишением премии по показателям.
1. Скорость реакции на 1 чат выше 30 минут. По ходу месяца нами проводятся проверки на длительные чаты. При выявлении необоснованно длительного чата (свыше 30 минут и не живой переписки с клиентом) их количество записывается, и по итогу месяца сотрудник с 5 и более такими чатами – штраф 2000 рублей. **За каждый длительный чат – объяснительная на имя руководителя отдела (более 1 часа).**
2. Хамство в чате, общение с клиентом через личный телефон – лишение премии и увольнение.
3. Коэффициент Jira более 10% - 1000р.
4. Использование личных телефонов в офисе (OpenSpace) категорически запрещено.
5. Распитие алкогольных напитков в офисе – лишение премии и увольнение.
6. Хамство, мат, оскорбления в офисе в адрес кого-либо – объяснительная на имя руководителя отдела, в последующем проступке – поднимается вопрос о лишении премии.
7. Коллеги, напоминаю вам про УК РФ Статья 183 «Незаконное получение и разглашение сведений, составляющих коммерческую, налоговую или банковскую тайну». Любое распространение конфиденциальных и персональных данных клиентов (банковские карты, счета, личный кабинет клиента, ФИО, мобильный телефон, emailпочта) на нашем проекте является уголовно наказуемым деянием. Использование CRM программ в личных целях также относится к данной статье УК РФ.

