

Мотивація продавців в КС-рітейл

з 1.04.2021

Винагорода (щомісячно) = Оклад + Премія

$$\text{Премія} = \text{Коеф.КРІ} * \sum \text{СтавкаТП} * \text{Коеф.нз}$$

Коеф.КРІ - залежить від ефективності виконання КРІ (0%-120%)

СтавкаТП - ставка всіх проданих продавцем Товарів та Послуг, зафіксованих в системах урахування продаж

Коеф.нз - коефіцієнт Норма Знать. Якщо рівень знань працівника не відповідає нормі, то застосовується коефіцієнт пониження 0,8 до загальної фактичної ефективності виконання КРІ

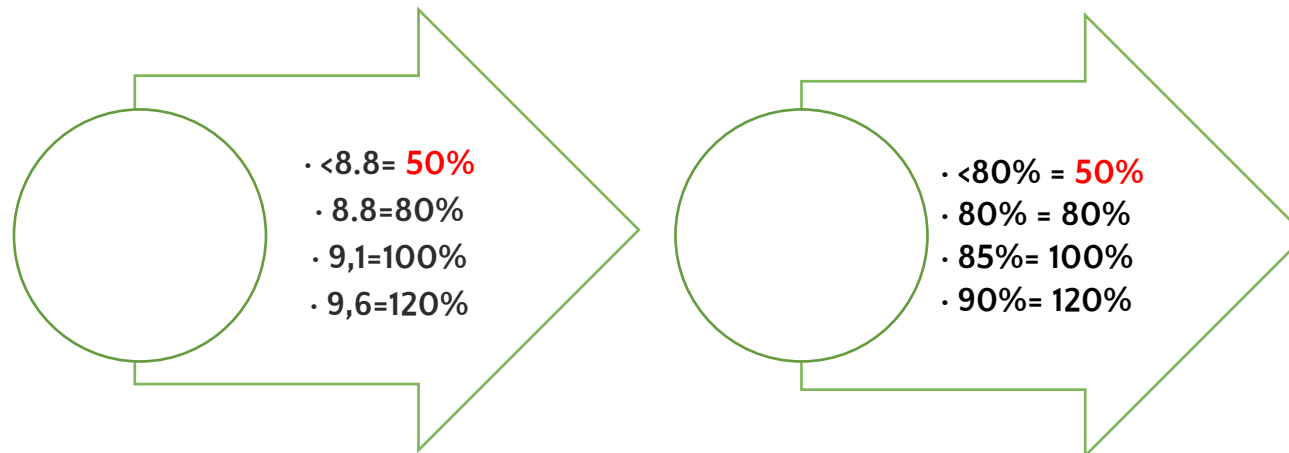
КРІ	Осо б	Shop	Вага	Шкала ефективності			
				0%	80%	100%	120%
Кількість нових підключень (PoP, FTTB), шт		+	25%	< 80 %	≥ 80 %	≥ 99 %	≥ 110%
UpSell, бали		+	25%				
Доля операцій через JET		+	15%				
Фокусні продукти		+	15%				
Клієнт на рівні ДНК (Agent 90%/PR 10%)*	+		20%	<9,0/<89	≥9,0/≥89	≥9,3/≥92	≥9,6/≥94

***Коеф.днк** - впливає на КРІ «Клієнт на рівні ДНК» та залежить від рівня сервісу який отримав продавець (ССХ) – 0,8 або 1,0 або 1,1

Изменения в расчёте 2021(Апрель) продавцы и ТТ

ЭФФЕКТИВНОСТЬ NPS BUP ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ ПО ФОРМУЛЕ:

90%*Эф Agent KPi + 10%*Эф. Problem Resolution



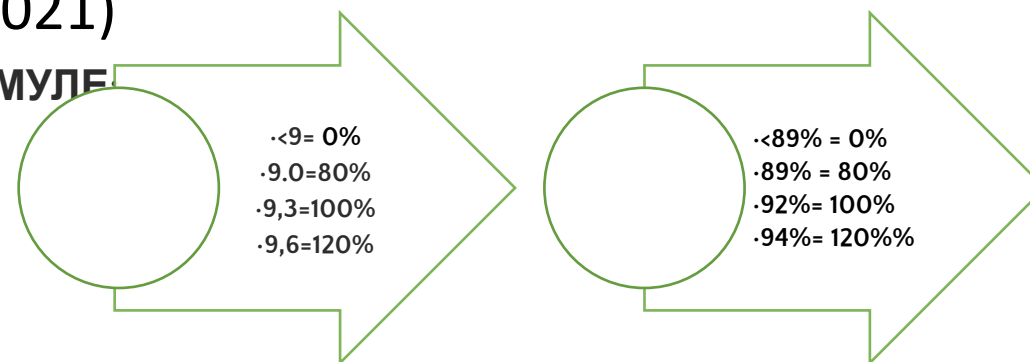
- Если по ТТ или Продавцу нет оценок по Agent KPI эффективность показателя = 80%
- Если эффективность NPS BUP $\leq 100\%$ и К ЖСХ $\leq 0,2\%$ – уровень Базовый
- ЖСХ считаем только за расчётный месяц (без шлейфа прошлого периода)
- ЖСХ по абонентам БСС – исключаем
- Если 1 ЖСХ и к-во обращений меньше 2000, ЖСХ = 0 при расчёте
- Если ЖСХ > 1 и к-во обращений меньше 2000, суммируем обращения за два месяца (шлейф прошлого периода)

	NPS BUP	К ЖСХ
«БЕЗУПРЕЧНЫЙ» Коэффициент 1,1	Эффективн ость >100%	нет
«БАЗОВЫЙ» Коэффициент 1,0	Эффективн ость $\leq 100\%$	$\leq 0,2\%$
«НЕДОПУСТИМЫ Й» Коэффициент 0,8	Эффективн ость <80%	$> 0,2\%$

Изменения в расчёте SV, НС (апрель 2021)

1. ЭФФЕКТИВНОСТЬ NPSBUP ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ ПО ФОРМУЛЕ

$$90\% * \text{Эф Agent KPi} + 10\% * \text{Эф. Problem Resolution}$$



2. Уровни сервиса для СВ

	NPS BUP	К ЖСХ
«БЕЗУПРЕЧНЫЙ» Коэффициент 1,1	Эффективность $\geq 100\%$	$\leq 0,2\%$
«БАЗОВЫЙ» Коэффициент 1,0	Эффективность $< 100\%$	$\leq 0,2\%$
«НЕДОПУСТИМЫЙ» Коэффициент 0,8	Эффективность $< 80\%$	$> 0,2\%$

3. Уровни сервиса для НС

	NPS BUP	К ЖСХ
«БЕЗУПРЕЧНЫЙ» Коэффициент 1,1	Эффективность $\geq 90\%$	$\leq 0,2\%$
«БАЗОВЫЙ» Коэффициент 1,0	Эффективность $< 90\%$	$\leq 0,2\%$
«НЕДОПУСТИМЫЙ» Коэффициент 0,8	Эффективность $< 80\%$	$> 0,2\%$

Продукт/Услуга/Товар	Ставка	Комментарий-уточнения
Новые подключения и MNP (при снятии абонплаты)		
СП	5/15/25(15+10)	Дайте ЩЕ-Комфорт-Смачний-Без Меж/Розваги-Love/Відео-Максимальний
НКП (ММС)	10/20/30/50/70/100/200	Датчик/Родина-Безлім+/Smart/Smart+/Smart MAX/Smart Business/Smart Business+
НКП(SME+LA)	10/20/50/100/150/200/400	M2M/Безлім+/Smart/Smart+/Smart MAX/Smart Business/Smart Business+
НКП («10 месяцев»)	100/150/200/400	Smart+/Smart MAX/Smart Business/Smart Business+
ФТТБ ДИ	50/70/100/150/200	Легкий-Базовий/Безлім100-Контракт-Щедрий/Вигідний-Ігровий-Комфортн/Базовий+ТВ/Вигідний+ТВ
ФТТБ ТВ	25/50/75/100/40	ТВ Базовый-WOW/ТВ Семейный/ТВ Выгодный/ТВ Премиальный/Роутер
ФТТБ Бонус	50/100	ДИ без ЗР-wow/ДИ с ЗР (При выполнении ОБОИХ планов: ДИ +ТВ)
Эксклюзивные номера	20/50/100	Выбор-Серебро/Золото/Платина
UpSell		
Миграция на ММС	25/30/40/50/60/70/100	Родина-Простий-Безлім+/Smart/Smart+/Smart MAX/Smart Business/Smart Premium/Smart Business+
Миграция на SME+LA	25/40/60/80/100/150	Простий-Безлім+/Smart/Smart+/Smart MAX/Smart Business/Smart Premium/Smart Business+
Смена ТП (припейд)	10/15/20	По подсказке и выше Розваги/Відео/Максимальний
Смена ТП (контракт)	15/20/30/40/50/60	Родина-Простий-Безлім+-Smart/Smart+/Smart MAX/Smart Business/Smart Premium/Smart Business+
FMC	25/50/50	Смена ТП на «Базовий+ТВ»/Смена ТП на «Вигідний+ТВ»/New FMC по подсказке + абоненты до 2 мес
«10 месяцев» (Миграц+СменаТП)	70/90/130/200	Smart+/Smart MAX/Smart Business/Smart Business+
VAS	5/10	TopUp+DataTry / Подсказки+то что по справочнику без CRM (Сим-пара+Запасная+Интернет Сим-пара)

Перелік ТОП-сервісних операцій в системі HelpDesk для МПП КС- ритейл та КС-Сервіс
(назви операцій приведені згідно назв в системі HelpDesk)

	Наименование обращения HelpDesk	Принцип учёта
1	Заявление на объединение счетов/ Заявления (GSM)	Статус заявления «выполнено», 1 зарегистрированное основное обращение, независимо от количества номеров по групповому заявлению
2	Заявление на смену реквизитов/Заявления(GSM)	Статус заявления «выполнено», 1 зарегистрированное основное обращение, независимо от количества номеров по групповому заявлению
3	Заявление на разъединение счетов/ Заявления (GSM)	Статус заявления «выполнено», 1 зарегистрированное основное обращение, независимо от количества номеров по групповому заявлению
4	Заявление на перерегистрацию/ Процедуры/ Заявления (GSM)	Статус заявления «выполнено», 1 зарегистрированное основное обращение, независимо от количества номеров по групповому заявлению
5	Заявление на смену информации/Заявления/ Процедуры (GSM)	Статус заявления «выполнено», 1 зарегистрированное основное обращение, независимо от количества номеров по групповому заявлению
6	Заявление "Переход на контрактную форму обслуживания"/Заявления(GSM)	Статус заявления «выполнено», по номеру отсутствует CRM-предложение
7	Регистрация/изменение/аннулирование прав Координатора	Статус заявления «выполнено»
8	Заявление на предварительный заказ ТП <u>Киевстар</u> <u>Все вместе</u>	По номеру отсутствует CRM-предложение и стаж номера более 60 дней
9	Заявление на управление услугой Домашний интернет контракт	По номеру отсутствует CRM-предложение и стаж номера более 60 дней
10	Mobile ID.Управление услугой *	Статус заявления на подключение «выполнено»

МОНОБРЕН

Правила расчёта «Нормы знаний» ПРОДАВЕЦ стаж от 1-го до 2-х

Продавец должен знать продукт оператора, обладать базовыми навыками для выполнения целей Компании. На данный момент не все продавцы отвечают требуемому уровню. Поэтому введён новый показатель норма знаний.

1. Для нового сотрудника в первый календарный месяц работы норма знаний, по умолчанию устанавливается коэффициент - 1,0.

2. Для сотрудников которые работают два и более месяцев, ежемесячно рассчитывается норма знаний.

3. Норма знаний рассчитывается с 25-го по 25-е число месяца.

Правила расчета показателя «Качество знаний»

$= 0,3 * (KPI1) + 0,4 * (KPI2) + 0,3 * (KPI3)$:

Условия расчёта показателя «Качество знаний»	KPI 1. Изучение новостей с ФЛАЖКОМ	KPI 2. ПАНК	KPI 3. Дистанционные курсы
Вес показателя*	30%	40%	30%
Эффективность на 1,0	85% и более новостей изучено	Успешно пройдены все назначенные курсы в соответствии тренинговым планом за период	Успешно пройдены все назначенные курсы и другие разв. активности в соответствии тренинговым планом за период
Эффективность 0,8	84% и менее изучено новостей	Не пройдено 10 дней ПАНК	Одно и больше обучающих мероприятий не пройдено

Значение нормы знаний:

- Норма (коэффициент) 1,0 - это результат расчета показателя Качество знаний **90% и более**
- Норма (коэффициент) 0,8 - это результат расчета показателя Качество знаний **89% и меньше**

* Если в расчетном периоде не запланирована определенная программа обучения, в таком случае вес показателей распределяется поровну между оставшимися показателями

Пример расчёта «Нормы знаний» ПРОДАВЕЦ стаж от 1-го до 2-х

Пример 1:

месяцев:

КР1 1 – выучил (открыл новость опубликованную в расчётном периоде и прочитал, если в новости ссылка на описание новой услуги или процедуры, нужно тоже перейти по этой ссылке и прочитать статью) 9 новостей из 11 ($9/11=82\%$) = эффективность 0,8

КР1 2 – полностью выучил ПАНК за 1 месяц = эффективность 1,0

КР1 3 – был назначен 1 дистанционный курс, продавец выучил его в срок и сдал тест на 90% и более = эффективность 1,0

Расчёт: $0,3 * (0,8) + 0,4 * (1,0) + 0,3 * (1,0) = 94\%$

Пример 2:

КР1 1 – выучил 6 новостей из 14 ($6/11=42\%$) = эффективность 0,8

Итог: норма знаний 1,0

КР1 2 – не полностью выучил ПАНК = эффективность 0,8

КР1 3 – был назначен 1 дистанционный курс, продавец выучил его в срок и сдал тест на 90% и более = эффективность 1,0

Расчёт: $0,3 * (0,8) + 0,4 * (0,8) + 0,3 * (1,0) = 81\%$

Итог: норма знаний 0,8

Пример 3:

КР1 1 – выучил 11 новостей из 11 ($11/11=100\%$) = эффективность 1,0

КР1 2 – полностью выучил ПАНК за 1 месяц = эффективность 1,0

КР1 3 – не запланировано в этом расчётном периоде дистанционное обучения

Расчёт: $(0,3+0,15) * (1,0) + (0,4+0,15) * (1,0) = 100\%$

Итог: норма знаний 1,0

МОНОБРЕН

Правила расчёта «Нормы знаний» ПРОДАВЕЦ стаж 3 месяца

Правила расчёта показателя «Качество знаний **работы**» = 0,5*(KPI 1)+0,4*(KPI

2)+0,3*(KPI 3):

Условия расчёта показателя «Качество знаний»	KPI1. Изучение новостей с ФЛАЖКОМ	KPI2. Тренинг для новых продавцов	KPI3. Дистанционные курсы
Вес показателя*	30%	40%	30%
Эффективность на 1,0	90% и более новостей изучено	Успешно пройдены все назначенные тренинги в соответствии тренинговым планом за расчётный период	Успешно пройдены все назначенные курсы и другие разв. активности в соответствии тренинговым планом за период
Эффективность 0,8	89% и менее изучено новостей	В одной или более активностей участие не принято	Одно и больше обучающих мероприятий не пройдено

Значение нормы знаний:

- Норма (коэффициент) 1,0 - это результат расчета показателя Качество знаний **94% и более**
- Норма (коэффициент) 0,8 - это результат расчета показателя Качество знаний **93% и меньше**

* Если в расчетном периоде не запланирована определенная программа обучения, в таком случае вес показателей распределяется поровну между оставшимися показателями

Пример расчёта «Нормы знаний» ПРОДАВЕЦ стаж 3 месяца работы:

Пример 1:

КР1 1 – выучил 10 новостей из 11 (10/11=90%) = эффективность 1,0

КР1 2 – тренинг «Лёгкий старт» пройден и сдан пост тест на 90 и более% = эффективность 1,0

КР1 3 – был назначен 1 дистанционный курс, продавец выучил его в срок и сдал пост тест на 90 и более% = эффективность 1,0

Расчёт: $0,3 * (1,0) + 0,4 * (1,0) + 0,3 * (1,0) = 100\%$

Итог: норма знаний 1,0

Пример 2:

КР1 1 – выучил 6 новостей из 14 (9/11=42%) = эффективность 0,8

КР1 2 – не принял участие в запланированном тренинге = эффективность 0,8

КР1 3 – был назначен 1 дистанционный курс, продавец выучил его в срок и сдал пост тест на 90 и более% = эффективность 1,0

Расчёт: $0,3 * (0,8) + 0,4 * (0,8) + 0,3 * (1) = 81\%$

Итог: норма знаний 0,8

МОНОБРЕН

Правила расчёта «Нормы знаний» ПРОДАВЕЦ стаж более 3-х месяцев:

Правила расчёта показателя «Качество знаний»

$$= 0,3 \cdot (KPI1) + 0,3 \cdot (KPI2) + 0,4 \cdot (KPI3)$$

Условия расчёта показателя «Качество знаний»	KPI1. Изучение новостей с ФЛАЖКОМ	KPI2. Тренинги и другие развивающие активности	KPI3. Дистанционные курсы
Вес показателя*	30%	30%	40%
Эффективность 1,0	90% и более новостей изучено	Принято участие в тренингах и других разв. активностях в соответствии тренинговым планом	Успешно пройдены все назначенные курсы и другие разв. активностях в соответствии тренинговым планом за период
Эффективность 0,8 Значение нормы знаний:	89% и менее изучено новостей	В одной или более активностей участие не принято	Одно и больше обучающих мероприятий не пройдено

• Норма (коэффициент) 1,0 - это результат расчета показателя Качество знаний **94% и более**

• Норма (коэффициент) 0,8 - это результат расчета показателя Качество знаний **93% и меньше**

* Если в расчетном периоде не запланирована определенная программа обучения, в таком случае вес показателей распределяется поровну между оставшимися КПД

Пример расчёта «Нормы знаний» ПРОДАВЕЦ стаж более 3-х

Пример 1:

МЕСЯЦЕВ:

КР1 1 – выучил 10 новостей из 11 (10/11=90%) = эффективность 1,0

КР1 2 – не пройден тренинг «Продажи 3:0» = эффективность 0,8

КР1 3 – было назначено 3 дистанционных курса, продавец выучил их все в срок и сдал пост тест на 90 и более% = эффективность 1,0

Расчёт: $0,3 * (1,0) + 0,3*(0,8) + 0,4*(1,0) = 94\%$

Итог: норма знаний 1,0

Пример 2:

КР1 1 – выучил 9 новостей из 14 (9/14=64%) = эффективность 0,8

КР1 2 – не принял участие в тренинге = эффективность 0,8

КР1 3 – был назначен 1 дистанционный курс, продавец выучил его в срок и сдал пост тест на 90 и более% = эффективность 1,0

Расчёт: $0,3 * (0,8) + 0,3*(0,8) + 0,4*(1,0) = 88\%$

Итог: норма знаний 0,8

Пример 3:

КР1 1 – СВ выучил 11 новостей из 11 (11/11=100%) = эффективность 1,0

КР1 2 – не запланировано тренингов в этом расчётном периоде

КР1 3 – был назначен 1 дистанционный курс, СВ выучил его в срок и сдал пост тест на 90 и более% = эффективность 1,0

Расчёт: $(0,3+0,15)* (1,0) + (0,4+0,15)*(1,0) = 100\%$

Итог: норма знаний 1,0