



Система премирования специалистов проекта
Возрождение, корректировки с 19.12.2017

09.02.2017

Основные критерии премирования специалистов проекта Возрождение



* Общее время Hold/количество звонков

1. Оценка качества разговоров

Вес показателя – **40%**

Показатель	До 90	90 – 93	93,1 - 97	97,1-100
Коэффициент	0	1	1,2	1,3

2. Оценка ACSI

Вес показателя – **10%**

Показатель	< 4,87	4,87	4,9	4,96
Коэффициент	0	0,7	1	1,2

3. Результаты ежемесячного тестирования

Вес показателя – **10%**

Показатель	До 60%	70%	85%	95%
Коэффициент	0	0,7	1	1,2

Количественные критерии премирования



1. Среднее время Hold на 1 звонок

Вес показателя – **20%**

Показатель	до 01:20	01:20- 01:40	01:41- 02:00	02:01- 02:30	02:31- 03:00	>03:01
Коэффициент	1,3*	1,2	1	0,8	0,5	0

* - доступен, если оценка качества разговоров от 95 и выше

2. Процент оформленных обращений

Вес показателя – **10%**

Показатель	< 97%	97
Коэффициент	0	1

3. Правильность регистрации обращений

Вес показателя – **10%**

Показатель	<60%	60%	70%	90%
Коэффициент	0	0,5	0,7	1

Максимальный размер премии специалиста проекта Возрождение



При отличном выполнении всех показателей максимальный размер премии составляет: **6 100***

Расчет: Базовый размер премии = 5 000

Оценка качества $5\,000 * 40\% * 1.3 = 2\,600$

ACSI $5\,000 * 10\% * 1.2 = 600$

Тестирование $5\,000 * 10\% * 1,2 = 600$

Средний Hold на 1 звонок $5\,000 * 20\% * 1.3 = 1\,300$

Процент оформленных обращений $5\,000 * 10\% * 1 = 500$

Правильность регистрации обращений $5\,000 * 10\% * 1 = 500$

Итого: 6 100*



Внимание! На расчет премии влияет количество отработанных дней в расчетный период. Премия выплачивается пропорционально отработанному времени за расчетный период.

*** Расчет произведен с учетом 100% присутствия на рабочем месте за расчетный период (отсутствуют больничные, ежегодные и ученические отпуска)**

Driving development



+7 (495) 662-80-66,

+7 (495) 787-24-89

info@atrinity.ru

www.atrinity.ru