



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

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

**Тестирование**  $5\,000 \cdot 10\% \cdot 1.2 = 600$

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

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

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

**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](mailto:info@atrinity.ru)

[www.atrinity.ru](http://www.atrinity.ru)