



# ПЛАНЫ 2021

ЦП Юг\_Украина (СКВ)



# Тренды сезона 2021

1

**Качество** - предоставление клиенту продукта высокого уровня

3

**Безопасность** - достоверность и объективность исследований

4

**Доступность** - ясность, четкость и прозрачность (АФ, инструкций, условий, правил)

5

**Своевременность** - оперативное закрытие полей, соблюдение сроков всех процессов

6

**Лояльность** - понимание целей и следование ценностям компании



# Категории и ставки 2021

Категория	Ставка
Старший валидатор	1000 грн.

# Мотивация 2021



План KPI 2021



Подсчет KPI

## **Бонусы по итогам достижения KPI (от 1500/2500 грн.\*)**

- *Скорость допуска – 500 грн.(январь)*
- *Скорость ответов на претензии - 500 (январь)*
- *Качество валидации – 500 грн.(январь)*
- *Проверка массивов (март)\**
- *Проверка безопасности (апрель)\**

*С января 2021 г. действуют обновленные показатели KPI.*

*\* Информация будет направлена дополнительно.*



# Ложка дегтя

- Анкеты с некорректным статусом в Ожидающих проверку – 30 грн. анкета
- Завернувшаяся претензия – не оплачивается бонус по скоростям за месяц
- Промежуточные итоги по КРІ (апрель/август/декабрь)

Если показатели команды за этот период становятся хуже/ нет положительной динамики, от услуг СКВ отказываемся/ берем другого СКВ.

# Рабочие документы 2021

## ❖ Отпуск 2016-2021

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f4gl0NTMJhN8XVbhbfiJ6oSQIAHISg2CzQILFhruqJw/edit#gid=420103792>

## ❖ Контроль ежедневного качества (завернувшиеся претензии, анкеты с некорректным статусом, не удаленные вовремя анкеты)

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1o83EwDNp73ujXeTAmfiD442WGe\\_oNpWPcdUqzzjLipU/edit#gid=0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1o83EwDNp73ujXeTAmfiD442WGe_oNpWPcdUqzzjLipU/edit#gid=0)

## Общая информация

- ❖ Отпуск 24 дня (рекомендуется разбивать на 2 периода), не оплачивается. На время отпуска Старшего валидатора заменяет менеджер. ЗП ставка – количество рабочих дней + премия вся.
- ❖ При открытой вакансии на должность Менеджера приоритет отдается Старшим валидаторам при условии, что СКВ подготовит сотрудника себе на замену.
- ❖ Если квота в текущем месяце менее 800 оценок, менеджер ведет проекты самостоятельно. По согласованию с сервис-менеджером должность СКВ может быть сохранена с меньшей квотой.



**ВОПРОСЫ?**



**СПАСИБО**  
**за внимание**