

Структура оплаты труда Администратора Контактного центра

Зарботная плата Администратора КЦ

Оклад
*32 000 руб. (пример)

Надбавка за стаж

**Мотивация
(премиальная часть)**
15% от оклада

Порядок расчета	Пример
1. Оклад	
Ваш оклад	32 000 руб.
2. Норма часов по производственному календарю	
Норма часов в расчетном месяце	175 часов в апреле 2021 года
3. Стоимость часа	
Оклад/ Норма часов по производственному календарю в расчетном месяце	32 000 руб./175 час. = 182,86 руб./час.
4. Расчет за отработанное время	
Стоимость часа*фактически отработанное время + доплата за дополнительные часы (при переработке свыше 21,5 часа)	Пример 1. Фактически отработанное время - 150 часов 150 час. * 182,86 руб. = 27 429 руб. Пример 2. Фактически отработанное время - 175 часов 175 час. * 182,86 руб. = 32 000 руб. Пример 3. Фактически отработанное время - 185 часов 185 час. * 182,86 руб. = 33 829 руб. Пример 4. Фактически отработанное время – 211 часов 211 час. * 182,86 руб. = 38 583 руб.+2160 руб. (за дополнительные смены) = 40 743 руб.
5. Порядок доплаты за переработки	
Количество переработанных часов	Доплата
21 час	1 700 руб.
32 часа	2 160 руб.
43 часа	2 850 руб.
53 часа	3 400 руб.
64 часа	3 570 руб.

Стаж 3-5 лет
2 000 руб.

Стаж 5-8 лет
3 000 руб.

Стаж 8-10 лет
4 000 руб.

Стаж 10+ лет
5 000 руб.

Премия за выполнение показателей эффективности сотрудников (KPI's)

Доплата за профессионализм
3 000 руб.

Доплата за универсальность
3 000 руб. / месяц

Доплата за наставничество
1 500 руб.

Доплата «Мы вместе!»
2 000 руб.

Доплата за доп. функционал
до 3 000 руб.

Пояснения к мотивации

Администратора Контактного центра

(входящая линия)

Премия за выполнение показателей эффективности сотрудников (KPI's)
4 800 руб. / месяц

Переменная часть заработной платы, выплачивается по результатам работы сотрудника в отчетном периоде (календарный месяц).

Премия пересчитывается от процента отработанного времени в отчетном периоде, пример:
50% отработанного времени $4\,800 / 2 = 2\,400$ руб. 150% отработанного времени $4\,800 + 2\,400 = 7\,200$ руб.

Доплата за профессионализм
3 000 руб. / 3 месяца

Сотрудник, выполняющий KPI's на коэффициент « 1 » и выше в течение 3-х месяцев, получает доплату 3 000 руб. по истечении трех месяцев.

Доплата за универсальность
3 000 руб. / месяц

Доплата 3 000 руб. за работу с дополнительным "навыком" / направлением.

Доплата выплачивается за каждый новый подключенный «навык».

Доплата выплачивается при работе на «навыке» не менее 50% рабочего времени в отчетном периоде. Универсальный сотрудник получает право на выбор графика работы на следующий месяц.

Доплата за наставничество
1 500 руб.

Доплата "за наставничество" - 1 500 руб.

Наставничество - это обучение стажера на рабочем месте до момента выхода стажера «на линию» и поддержка в течение испытательного срока

Порядок выплаты: 500 рублей за факт проведенного обучения стажера + 1 000 руб. по окончании испытательного срока стажера.

Доплата «Мы вместе!»
2 000 руб.

Доплата в сумме 1 000 руб. выплачивается сотруднику, который привел своего друга / родственника / знакомого на работу в КЦ СМК ТОНУС.

Доплата 1 000 руб. выплачивается по окончании испытательного срока «друга».

Доплата за доп. функционал
до 3 000 руб.

Доплата в сумме до 3 000 руб. может быть выплачена за выполнение дополнительного функционала, не входящего в должностные обязанности сотрудника.

Премия за выполнение показателей эффективности сотрудников (KPI's)

(входящая линия)

Мотивация Администраторов Контактного центра_ВХОДЯЩАЯ ЛИНИЯ													
№	Параметры	Вес	Оклад: 32 000р (XXX/час)				Премияльная часть: max 4 800р.						
			Порядок расчета показателей				Испытательный срок - 3 месяца		После испытательного срока - с 4 месяца				
1	Качество	30%	Качество работы АКЦ на линии. Вычисляется на основании результатов прослушивания 10 вызовов в месяц на одного Администратора Контактного центра (далее АКЦ) с оценкой согласно утвержденному чек-листу.	Чек-лист, %	Менее 85	85-89,9	90-94,9	95-100	Менее 85	85-89,9	90-94,9	95-97,9	98-100
				Коэффициент	0	0,5	0,8	1	0	0,5	0,8	1	1,4
				Сумма (руб.)					0	720	1152	1440	2016
2	Ошибки в работе	20%	Количество ошибок, допущенных АКЦ в работе. Учитываются ошибки в работе АКЦ, поступившие из любого подразделения СМК ТОНУС в отчетном периоде. При обнаружении 1 критической ошибки в работе АКЦ (ошибки, приведшей к финансовым или временным потерям клиента и/или клиники) показатели "Качество" и "Ошибки в работе" рассчитываются по коэффициенту "0".	Количество ошибок	3 и более	2	1	0	3 и более	2	1	0	0
				Коэффициент	0	0,5	0,8	1	0	0,5	0,8	1	
				Сумма (руб.)					0	480	768	960	
3	% записи	30%	% записи пациентов % ЗАПИСИ = количество целевых вызовов / количество записей пациентов, осуществленных АКЦ за отчетный период *100.	Количество рекламаций	менее 30%	30-32,9%	33-35,9%	36-38%	менее 30%	30-32,9%	33-35,9%	36-38%	>38%
				Коэффициент	0	0,5	0,8	1	0	0,5	0,8	1	1,4
				Сумма (руб.)					0	720	1152	1440	2016
4	Эффективность	20%	% эффективности работы на линии. На % эффективности влияет использование АКЦ некоторых статусов. Допускается использование статусов: 1. «Постобработка» - не более 30 минут в день; 2. «Не доступен» - не более 10 минут в день; 3. "Решение вопроса клиента" / «Поручение руководителя» / «Тех. проблемы» - не более 10 минут в день.	Эффективность	показатель не учитывается				менее 80	85-89,9	90-94,9	≥95	
				Коэффициент					0	0,5	0,8	1	
				Сумма (руб.)	0				0	480	768	960	
		100%	ИТОГОВАЯ ПРЕМИЯ						4800			5952	

За каждый факт нарушения трудовой дисциплины (опоздание, невыход на работу, систематические нарушения работы со статусами и др.) сотрудник предоставляет

- Менеджеру ОБЪЯСНИТЕЛЬНУЮ записку. Три объяснительных записки в отчетном периоде предусматривают снижение премии на 1 000 руб.

Пример расчета дохода сотрудника (входящая линия)

ДАНО:

Сотрудник ИВАНОВ оклад 32 000 руб.
 Универсал + 1 навык
 Отработал в апреле 185 часов (норма 175 часов)
 Качество 95,1%
 Ошибок 0
 % записи 40%
 Эффективность 90%

РАСЧЕТ:

175 часов = 100%
 185 часов = 105,71% (185*100/175)

ОКЛАД:

32 000 руб. x 105,71% = **33 827 руб.**

ПРЕМИЯ:

Ошибки Качество 95,1% = коэффициент 1 = 1 440 руб.
 0 штук = коэффициент 1 = 960 руб.
 % записи 40% = коэффициент 1,4 = 2 016 руб.
 Эффективность 90% = коэффициент 0,8 = 768 руб.
 5 184 руб.

5 184 руб. x 105,71% = 5 480,01 руб.

ИТОГО: 33 827 руб. + 5 480,01 руб. + 3 000 руб. = **42 307,01 руб.**

на руки -13% = **36 807,09 руб.**