

# Новый расчет премиальной части специалиста

Проект Ситимобил, 2021



# Опоздания

- Сотрудник работает без опозданий – получает свою премию в 100% размере.
- Сотрудник опоздал на смену или с перерывов 1 раз – премия снижается на 10% и составляет 90%
- Сотрудник позволил себе опоздать 2 раза – премия снижается на 20% и составляет 80%
- Сотрудник систематически опаздывает более 2 раз за месяц – получает только половину своей премии в размере 50%



# Качество (показатели не меняются)



## КАЧЕСТВО РАЗГОВОРА (К), (размер % от оклада)

70%, если  $K \geq 100$

65%, если  $K \geq 99$

60%, если  $K \geq 98$

55%, если  $K \geq 96$

50%, если  $K \geq 95$

45%, если  $K \geq 94$

40%, если  $K \geq 93$

35%, если  $K \geq 90$

30%, если  $K \geq 85$

25%, если  $K \geq 80$

10%, если  $K \geq 75$

0%, если  $K < 75$

# Продуктивность – заменяется на **КТУ** (коэффициент трудового участия)

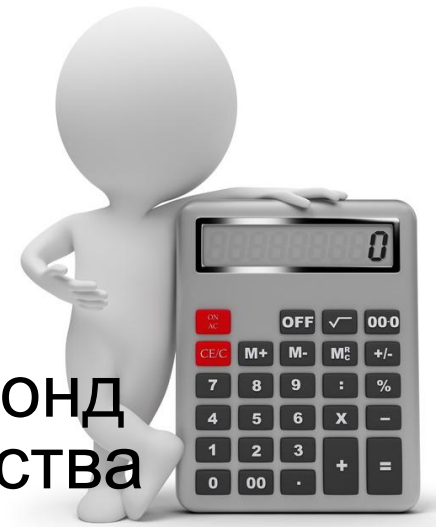
- Что такое КТУ?

Это ваша доля обработанных чатов и звонков от общего количества обработанных на проекте.

Чем больше звонков и чатов вы обработаете, тем больше ваша доля и, соответственно, премия.



# Как рассчитывается КТУ?



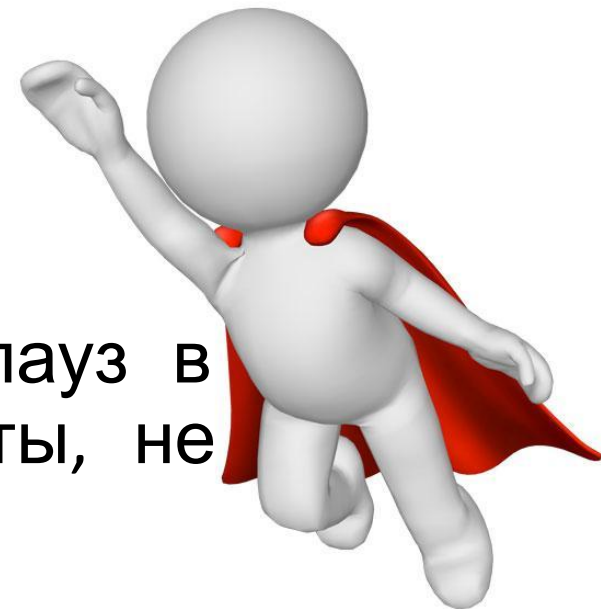
- На КТУ выделяется отдельный премиальный фонд (например 720000 рублей, в зависимости от количества специалистов на проекте)
- Всего за месяц все сотрудники на нашем проекте обработали 204660 звонков и 107151 чатов (в сумме =311811).
- Ваня Петров за месяц обработал 1644 звонка и 2833 чата (в сумме =4477).
- Доля обработки Вани составляет 1,44%, что в рублях от общего фонда 10368 рублей. То есть Ваня получит не только премию за качество, но и премию за КТУ к своему окладу!

# Посчитаем зарплату Вани?

- Ваня отработал 185 часов с качеством 95 и без опозданий.
- Оклад Вани 15177 рублей (стоимость часа  $82,04 \text{ руб} * 185$  часов)
- Премия за КТУ 10368 рублей
- Премия за качество – 50% от оклада при показателе 95 – 7588,5 рублей.
- Итого ЗП Вани составит **33133,5** рубля, за вычетом НДФЛ 13% на руки Ваня получит 28826,15 рублей (и это без ночных часов – за ночные часы идет надбавка 20% к стоимости часа).



# Как заработать больше?



- Принимай больше звонков, не делай больших пауз в обработке. Норма обработки звонка – 1-3 минуты, не больше!
- Обработывай больше чатов, бери сразу несколько чатов в работу.
- Не бездействуй, для отдыха используй только свои перерывы – обеды и пятиминутки.
- Помни – чем активнее ты принимаешь звонки и обрабатываешь чаты – тем 😊ьше твоя премия за КТУ – ее размер теперь не ограничен!!!