

Карьерный путь - Ассессор

| Новичок (1-4 месяца) | Младший специалист /ассессор(4-8 месяцев) | Специалист/ассессор (8+ месяцев) | Старший специалист /тренер (12+ месяцев) |
|---|---|---|---|
| <p>Функционал:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Пройти обучение ● Сдать финальное тестирование ● Работать на очереди | <p>Функционал:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Пройти обучение ● Сдать финальное тестирование ● Работать на очереди | <p>Функционал:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Работа на основной очереди ● Обучение дополнительной очереди ● Финальное тестирование дополнительной очереди ● Работа в чатах: "ХАБ"," Региональные менеджеры" | <p>Функционал:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Возможность работать на 2 очередях ● Работа тренером: обучение новичков, мёбиус, редакция вики, создание тестов•Работает с Мёбиусом ● Работа в чатах: "ХАБ","Региональные менеджеры" |
| <p>Минимальные показатели:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Полноценная работа на очереди ● Качество не ниже 95% ● Утилизация не ниже 65% - 70% ● Выработка не ниже установленных порогов: ДКВУ - от 400 проверок | <p>Для перехода:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Полноценная работа на очереди ● Качество не ниже 95% ● Утилизация не ниже 80% ● Выработка не ниже установленных порогов: ДКВУ - ср. кол-во проверок 600 | <p>Для перехода:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Полноценная работа на очереди ● Качество не ниже установленных порогов - 95%/98% ● Утилизация не ниже 85% ● Выработка не ниже установленных порогов: ДКВУ - ср. кол-во проверок 750 | <p>Для перехода:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Успешное обучение дополнительной очереди ● Сдача тестов по 2 очередям (основной и дополнительной) ● Качество не ниже установленных порогов - 95%/98% (на дополнительной очереди не ниже 95%) ● Утилизация не ниже 85% ● Выработка не ниже установленных порогов на основной очереди по грейду Специалист/ассессор (8+ месяцев) ● Выработка не ниже установленных порогов на дополнительной очереди по грейду Младший специалист/ассессор(4-8 месяцев) |
| <p>Получает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Оклад: стартовый ● Премия до 10000 (в зависимости от очереди) | <p>Получает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Оклад: + 15% к стартовому ● Премия до 10000 (в зависимости от очереди) | <p>Получает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Оклад: + 25% к стартовому ● Премия до 10000 (в зависимости от очереди) | <p>Получает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Оклад: + 40% к стартовому ● Премия до 10000(в зависимости от очереди) ● Премия тренера |

Карьерный путь - Модератор

| Специалист/Модератор (8+ месяцев) | Старший специалист/Старший модератор (12+ месяцев) |
|---|---|
| <p>Функционал:</p> <ul style="list-style-type: none">● Проходит обучение самостоятельно и на вебинаре с тренером по работе модерации● Сдает тестирование по пройденному материалу● Модерирует анкеты очереди● Составляет отчеты для ассессоров и Тим. Лидера● Работает с Тим. Лидером и ассессорами очереди над повышением точности | <p>Функционал:</p> <ul style="list-style-type: none">● Управляет командой модерации и отвечает за организационную часть● Отвечает за KPI команды● Работает с Тим Лидерами над повышением точности очередей● Работает с отчетами по всем очередям● Работает в Excel с большим массивом данных |
| <p>Для перехода (при наличии вакансии):</p> <ul style="list-style-type: none">● Показывать утилизацию не ниже 85%● Показывать качество проверок не ниже установленного порога точности● Показывать кол-во проверок на основной очереди не ниже установленных порогов по грейдам: ДКВУ - ср. кол-во проверок 750 | <p>Для перехода (при наличии вакансии):</p> <ul style="list-style-type: none">● Поработать модератором на двух очередях● Пройти обучение на руководителя команды модераторов● Сдать успешно тест на на руководителя команды модераторов● Сдать тест на знания метрик направления (KPI)● Получить положительную обратную связь от ассессоров, модераторов, Тим. Лидеров и старшего Тим. Лидера● Показать прогресс слабых ассессор очереди по качеству за последние 2 месяца |
| <p>Получает:</p> <ul style="list-style-type: none">● Оклад: + 25% к стартовому● Премия: до 8000 | <p>Получает:</p> <ul style="list-style-type: none">● Оклад: + 40% к стартовому● Премия: до 9000 |

Карьерный путь - Тим Лидер

| Новичок (1-4 месяца) | Младший специалист/асессор(4-8 месяцев) | Специалист/младший Тим.Лидер (8+ месяцев) | Старший специалист/Тим лидер (12+ месяцев) | Ведущий специалист/Старший Тим лидер (18+ месяцев) |
|---|---|---|---|---|
| <p>Функционал:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Пройти обучение ● Сдать финальное тестирование ● Работать на очереди | <p>Функционал:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Пройти обучение ● Сдать финальное тестирование ● Работать на очереди | <p>Функционал:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Модерации ● Формирование отчетности ● Разбор ошибок с ассессорами ● Актуализация инструкций ● Работа в Excel с большим массивом данных ● Создание тестов для очереди ● Обучение ассессоров ● Поддержание в актуальном виде инструкций на вики | <p>Функционал:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Найм ассессоров, решение орг. вопросов адаптации сотрудника ● Ведение расписания очереди и хэд каунта ● Командные встречи по показателям кол-ва, качества и утилизации ● Анализ критериев проверки очереди на их бизнес эффективность ● Работает с KPI (SLA, выработка, утилизация, точность) ● Взаимодействие с разработкой и коллегами из смежных направлений ● Работа в чатах | <p>Функционал:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ведет расписание, хэд каунт команды направления ● Отвечает за найм/текучку ● Работает над эффективностью KPI с Тим лидерами очередей ● Работает в Excel с большим массивом данных ● Запускает новые процессы в команде/на очередях ● Собирает и сдает отчеты по направлениям ● Ведет переговоры с разработкой и коллегами из смежных направлений |
| <p>Получает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Оклад: стартовый ● Премия до 10000 (в зависимости от очереди) | <p>Получает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Оклад: + 15% к стартовому ● Премия до 10000 (в зависимости от очереди) | <p>Получает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Оклад: + 25% к стартовому ● Премия до 8000 | <p>Получает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Оклад: + 40% к стартовому ● Премия до 9000 | <p>Получает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Оклад: +61,25% к стартовому ● Премия до 12000 |

Карьерный путь - Тим Лидер

| Новичок (1-4 месяца) | Младший специалист/асессор(4-8 месяцев) | Специалист/младший Тим.Лидер (8+ месяцев) | Старший специалист/Тим лидер (12+ месяцев) | Ведущий специалист/Старший Тим лидер (18+ месяцев) |
|---|---|---|--|---|
| <p>Минимальные показатели:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Полноценная работа на очереди ● Качество не ниже 95% ● Утилизация не ниже 65% - 70% ● Выработка не ниже установленных порогов: ДКВУ - от 400 проверок | <p>Для перехода:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Полноценная работа на очереди ● Качество не ниже 95% ● Утилизация не ниже 80% ● Выработка не ниже установленных порогов: ДКВУ - ср. кол-во проверок 600 | <p>Для перехода:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Полноценная работа на очереди ● Качество не ниже установленных порогов - 95%/98% ● Утилизация не ниже 85% ● Выработка не ниже установленных порогов: ДКВУ - ср. кол-во проверок 750 | <p>Для перехода (при наличии вакансии):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Пройти обучение на Тим. Лидера ● Сдать успешно тест на функционал Тим. Лидера ● Сдать тест на знания метрик направления (KPI) ● Получить положительную обратную связь по работе от команды асессоров и старшего Тим. Лидера ● Прогресс команды по одному из KPI должен увеличиться на N% в зависимости от таргета очереди за последние 4 месяца ● Пройти обучение на тренера по двум очередям | <p>Для перехода (при наличии вакансии):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Поработать Тим. Лидером на двух очередях ● Показать успешные KPI команды за последние 2 месяца на основной очереди ● Получить положительную обратную связь от асессоров, Тим. Лидеров ● Показать прогресс команды в одном из KPI дополнительной очереди за последние 2 месяца ● Обрабатывает входящие анкеты ● Обучиться найму, провести не менее 10 интервью ● Сдать тест по расчету хэд каунта ● Сдать тест по отчетам эффективности |
| <p>Получает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Оклад: стартовый ● Премия до 10000 (в зависимости от очереди) | <p>Получает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Оклад: + 15% к стартовому ● Премия до 10000 (в зависимости от очереди) | <p>Получает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Оклад: + 25% к стартовому ● Премия до 8000 | <p>Получает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Оклад: + 40% к стартовому ● Премия до 9000 | <p>Получает:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Оклад: +61,25% к стартовому ● Премия до 12000 |