# Анализ работы команды за 3 месяца: Июнь 2О22 - Август 2О22

Проект 2O94 СВ Безбородова Маргарита

# Чем отличаются Вектор и Спутник

# Вектор

- Помочь клиенту заполнить анкету;
- Подобрать выгодное предложение;
- Отправить заявки в несколько банков

Lдобавить границы

# Спутник

- о Подобрать выгодное приложение клиентам, которые ранее пользовались сервисом
- Отправить заявки в несколько банков

# КРІ оператора / СВ

# Инструменты контроля КРІ для СВ

KPI	Таргет	Как отслеживать	Формула расчета
Качество	≥ 90	QMT	Сумма баллов/кол-во оцененных анкет
ACW	≤15	Soutien III, отчет аналитика	(Пауза+ постобработка)/ кол-во принятых звонков
CR	≥ 23%	Скрипт, отчет аналитика	Кол-во согласий/ кол-во поднятых трубок
План по часам	100%	Soutien 3O5: WFM, отчет аналитика	Кол-во FTE * 8 * норму дней по производственному календарю * O,875* O,875*- усушка 12,5%
Кнопка/ча с	≥ 6	Отчет аналитика	Кол-во кнопок/ кол-во часов

# КРІ оператора / СВ

	Качество ≥ 90	ACW ≤15	CR ≥ 23%/25%	План по часам 100%	Кнопка/час 6
Супервайзер	(A)	$\bigcirc$	(A)	(A)	8
Оператор	(A)	(A)	(A)	(XX)	(X)

#### Инструменты контроля КРІ для оператора:

Качество: результаты на внутренний сайт, фокусировки с СВ,

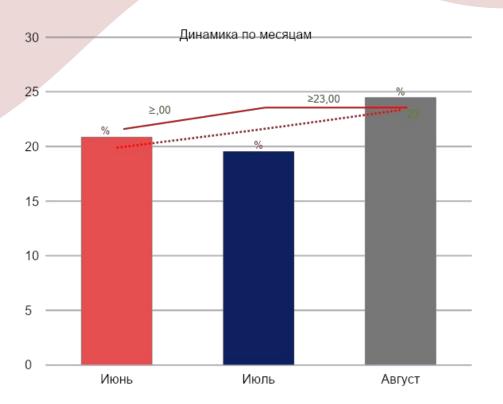
QMT;

**ACW**: результаты на внутренний сайт, фокусировки с СВ;

**CR**: ежедневный результат можно увидеть в скрипте, результаты на внутренний сайт накопительно, фокусировки с CB

Добавить разбивку опытный/ новый

# CR Вектор Общая картина по команде

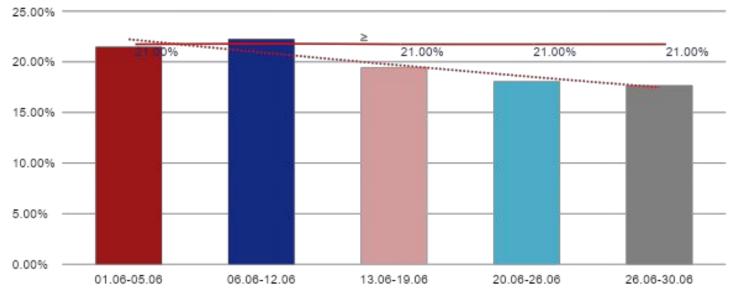


Формула расчета: согласия/дозвон Target в июне 21%; Target в июле и августе 23%

- Лучший результат в августе;
- □ Результат не стабильный, но динамика положительная

# CR Вектор Июнь





Вышло на CR по команде	Не вышло на CR по команде
37,50%	62,50%

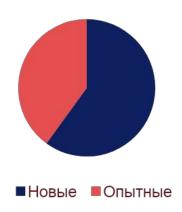
## CR Вектор Июнь

- □ Снижение CR началось с 3 недели, а новые начали высаживаться с 16.06;
- □ Опытные операторы выполняли показатели, поэтому основное ниже CR из за прихода новых сотрудников

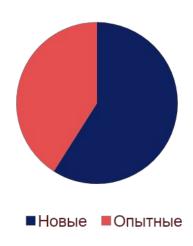
Пришло 16.06	Пришло 16.06
FTE	кол-во
5,50 FTE	7 чел

<b>СR% Опытные</b>	СРЖ Новые
23,15%	13,15%

# Состав команды в головах



### Состав FTE





# CR Вектор Июнь Проведенная работа с операторами

Причина тренинга	Количество тренингов	% от общего кол-ва
Групповой тренинг по продажам	9	3,20%
Индивидуальный тренинг по продажам	16	5,69%
Испытательный срок	1	0,36%
Мотивационная беседа	8	2,85%
Собрание	106	37,72%
Тренинг по дисциплине	2	0,71%
Тренинг по результатам визуального наблюдения	17	6,05%
Упражнение "Вертушка"	90	32,03%
Фокусировка	32	11,39%

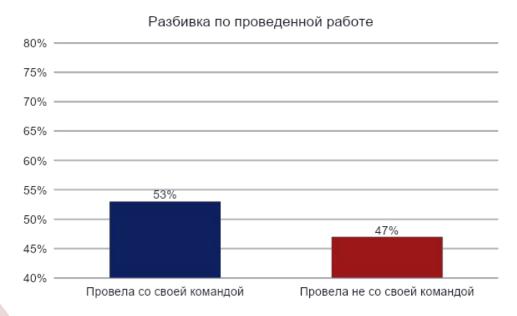
- □ Мало проведенной работы с операторами;
- Мало индивидуальных работ, хотя высадка была 7ми человек;

ФИО	Кол-во ИТ	% от общего
Елфимов Даниил Алексеевич	2	13%
Карасев Алексей Андреевич	2	13%
Кожемякина Ольга Сергеевна	1	6%
Котов Вадим Сергеевич	1	6%
Минайлова Таисия Александровна	1	6%
Наумова София Сергеевна	1	6%
Орешина Дарья Игоревна	2	13%
Оржаховская Майя Владимировна	1	6%
Прокопенко Татьяна Семеновна	1	6%
Сергеева Мария Алексеевна	1	6%
Чистякова Дарья Дмитриевна	1	6%
Шевченко Вероника Александровна	1	6%
Ширманов Даниил Александрович	1	6%



## CR Вектор Июнь

□ У 82% новых операторов CR ниже 80% выполнения



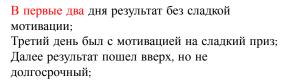


# Итог месяца: проблемные зоны

Проблемная зона	Решение
Неравномерное распределение новых сотрудников	письменно не фиксировала
Мало работы с моей командой	Увеличение работы с командой, раздача за показатель конфет
Мало ИТ	Снижения количества групповых тренингов и работа в формате ИТ, особенно с новыми. (Сравнение можно увидеть в проведенной работе)

# Меры по увеличению СР%

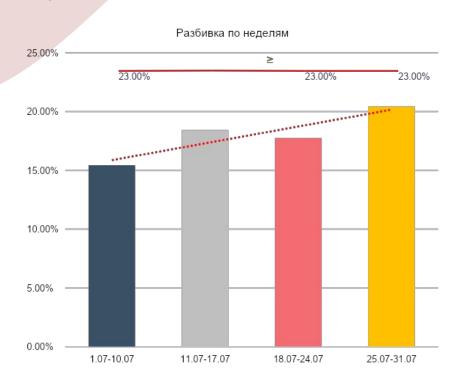






# CR Вектор Июль

Target в июле 23%



Вышло на показатель по	Не вышло на показатель
команде	по команде
37,50%	62,50%

Пришло Июль	Пришло Июль
FTE	кол-во
2 FTE	2 чел

<b>CR%</b> Опытные	CR% Новые
18,96%	14,21%

- Положительная динамика;
- □ Но и новые и опытные не выполнили таргет по CR



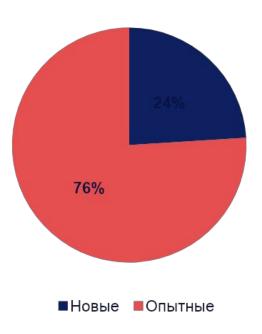
## CR Вектор Июль





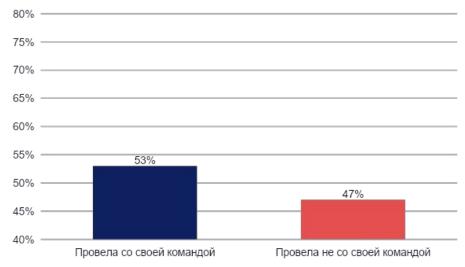
# CR Вектор Июль

#### Состав команды в головах



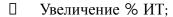
- □ Все новые сотрудники пришли в Июле;
- □ У 50% новых операторов CR ниже 80%





# CR Вектор Июль Проведенная работа с командой

Тренинг	%
Групповой тренинг по продажам	5,3%
Индивидуальный тренинг по продажам	13,7%
Испытательный срок	0,4%
Новая тема. Аттестация	2,5%
Новая тема. Обучение	9,1%
Собрание	23,2%
Тренинг по дисциплине	1,4%
Тренинг по результатам визуального наблюдения	10,2%
Упражнение "Вертушка"	23,2%
Фокусировка	11,2%



- Уменьшение % Вертушек;
- Вела обучение Последнюю неделю было обучение на направление Спутник;
- □ Нестабильное поступление контактов





# Итог месяца проблемные зоны что делали

Проблемная зона	Решение
Скачкообразное поступление контактов	Повлиять не можем
Мало проведено работы с командой.	Работа на увеличение результата.
Работа на результат направления, а не команды	В Августе закрепление по команде

# CR вектор Август



Формула расчета: согласия/дозвон Target в Августе 23%

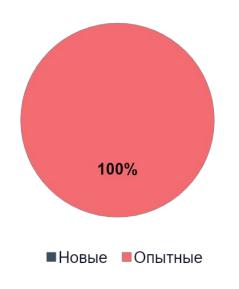
Вышло на показатель по проекту	Не вышло на показатель по проекту
43,48%	56,52%

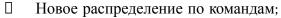
Вышло на показатель по кома	нде Не вышло на показатель по команде
71,43%	28,57%

- □ Результат стабильно высокий;
- □ Больше половины операторов вышли на показатель CR

### CR Вектор Август

Состав команды





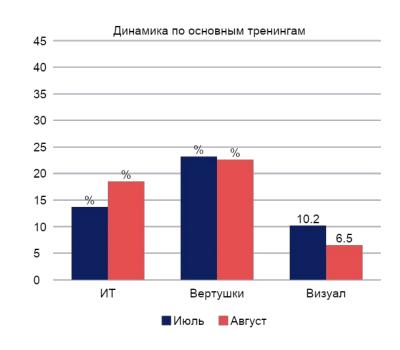
- □ Акцент на работу со своей командой;
- Отслеживание результатов в чате команды;
- □ Командные собрания, направление на постановку целей;



# СR Вектор Июнь Проведенная работа с операторами

Тип тренинга	Кол-во тренинго в	%
Групповой тренинг по продажам	2	1,6%
Индивидуальный тренинг по продажам	23	18,5%
Собрание	44	35,5%
Тренинг по результатам визуального наблюдения	8	6,5%
Упражнение "Вертушка"	28	22,6%
Фокусировка	19	15,3%

- □ Продолжила работать в сторону увеличения % ИТ;
- □ Стабилизировалась работа с командой;
- □ Поднялся командный дух

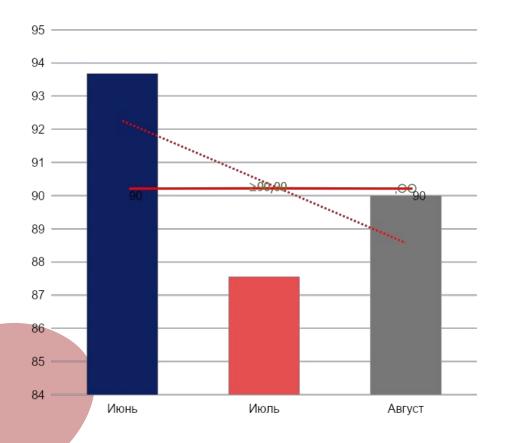


# Итог месяца: что делала, чтобы достичь результата

Что делала	Описание	
Активное ведение чата с операторами	Каждый день скидывала результаты, хвалила. Скидывала видео про продажи и скрины	
Фиксированная команда	Могли поддерживать дух конкуренции. На собраниях озвучивала место, которые занимали среди всех команд	
Сажала на вторую гарнитуру к операторам с высокими результатами	Слушали, как сотрудники на практике применяют свои фишки	

# Качество Вектор

Июнь, Июль, Август

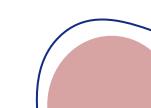


- □ Провальный только 1 месяц;
- □ В Июле не выполнила цель по качеству, так как в основном делала акцент на CR;

# Июнь и август достижение показателя

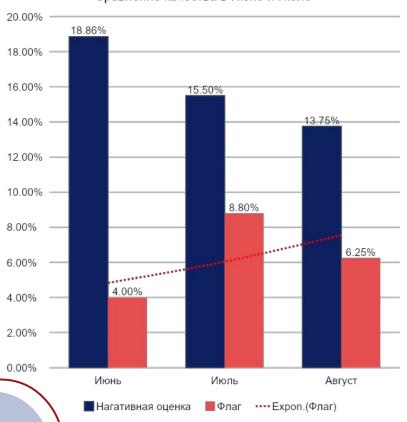
Что делала	Описание
На групповых тренингах разбирали ошибки именно по качеству	Повторяли и закрепляли, какие ошибки приведут к значительному снижению качества
Фиксация на листочках поставленных целей	На фокусировке делали «чек-лист» какие ошибки не нужно допускать, чтобы иметь высокое качество

Что делала???? цифры



### Качество Июль

Сравнение качества в Июне и Июле



#### В сравнении с июнем высокий % КО по тематикам:

КО	Кол-во	% от всех звонков
Достоверность и полнота/Использование обязательных фраз	6	4%
Соблюдение Алгоритмов	4	2%
Слив базы/Нет РСВ	2	1%
Фиктивное согласие	1	1%

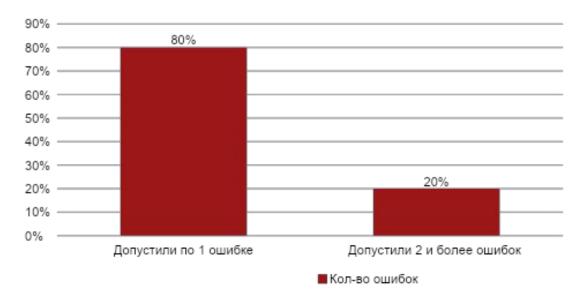
### Качество Июль

	90	80-85	70-75	менее 70
Июнь	73%	0%	27%	0%
Июль	30%	30%	13%	26%
Август	45%	27%	6%	21%

- □ Если смотреть разбивку по баллам, то видим, что в Июле ( низкое качество) % по очень низким оценкам выше, чем в Июне и Августе ( достигли таргетное значение)
- Оценок равных 9О баллам наоборот ниже в Июне, а в Июне (самое высокое качество) и Августе из % выше

### Качество Июль

#### Разбивка по кол-ву КО



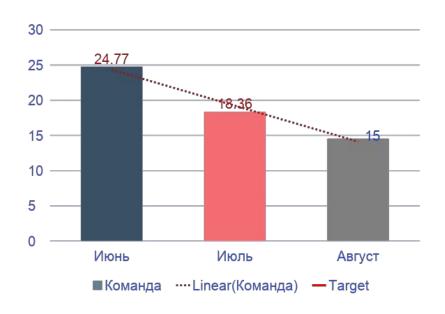
- □ Операторы допускали одинаковые ошибки в блоке «Достоверности и информации» 4% от всех анкет;
- □ Только 15% ошибок допущено новыми операторами;
- □ Сработало сарафанное радио (Почему так говорит один, я тоже так буду делать);
- □ Пиминова 66% одинаковых КО с разницей в неделю перед увольнением;
- □ Остальные операторы повторных ошибок не допускали

# Проблемные зоны и пути увеличения качества

Проблемная зона	Решение

### ACW Вектор

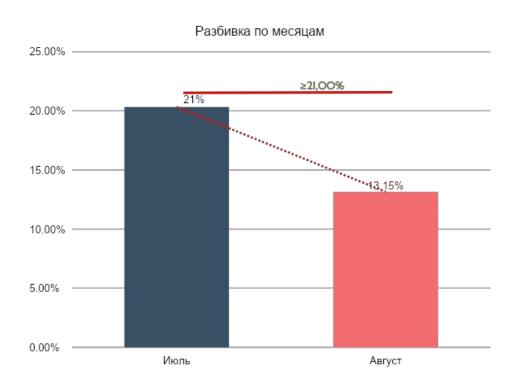
Формула: (пауза+ постобработка)/ кол-во звонков



- □ Начали отслеживать для увеличения ОСС и дисциплины операторов с июля;
- □ Так как ACW зашито в MC оператора, то в интересах операторов было снижение показателя для выхода на премию;
- □ Видим снижение, так как готовили к изменениям операторов в июле и они уже начали стараться, что помогло в августе выполнить таргет;
- □ Контроль показателя в результатах на внутреннем сайте, в чате команды и на фокусировках

Вышло на показатель по команде в Августе	Не вышло на показатель по команде в Августе
42%	58%

# CR Спутник Общая картина по команде

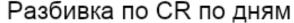


- □ Запуск направления был 21.О7
- □ Запуск был с опытными операторами;
- □ Необходимо время, чтобы адаптироваться к новому скрипту;
- □ В Августе еженедельная высадка новых операторов

### **CR** Спутник Июль

### Target в Июле 21%

- □ Направление запустилось 21.О7;
- □ Запускали направление опытные операторы;
- □ Резкое снижение результатов на 2 неделе работы направления



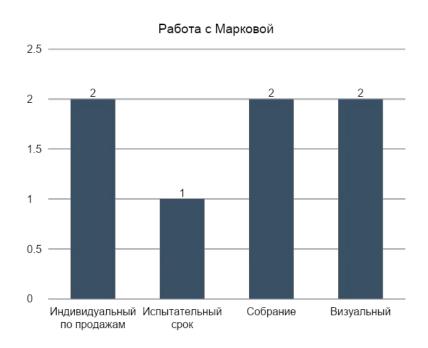


# CR Спутник Июль

Агент	CR к дозвону
Маркова Александра Алексеевна	15,31%
	10,31%
	14,47%
	15,05%
	14,56%
Общий итог	13,92%

Агент	CR к дозвону
Фролова Анна Игоревна	27,78%
	23,94%
	26,14%
	24,18%
Общий итог	25,33%

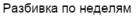
Агент	СR к дозвону
Мустафаева Флора Джамшидовна	14,86%
	18,28%
	21,95%
Общий итог	17,79%

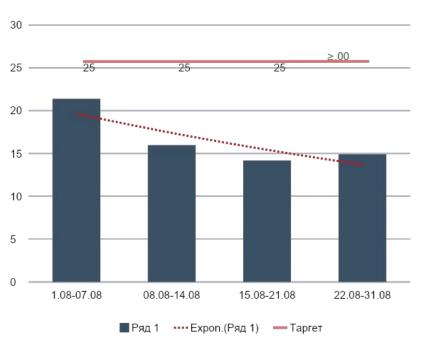


# Проблемные зоны и лути решения

Проблемная зона	Пути решения
Некорректное планирование работы по 2м направлениям	Сложно было сразу адаптироваться к работе на 2м обучениям, так как приходилось работать сразу на Векторе, Спутнике и параллельно до обучать операторов на Спутник
Недостаточно мотивации операторов	Так как мало было проведено работы по операторам и поддержки со стороны CB, то по CR не дотянули

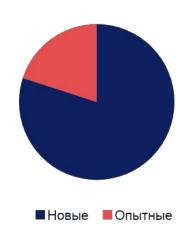
# CR Cпутник Август





- □ Снижение на 2 неделе как раз в момент начала активного обучение на Спутник;
- Еженедельная высадка новых операторов, начиная со 2ой недели;
- Обучение новых с 17.О8-3О.О8

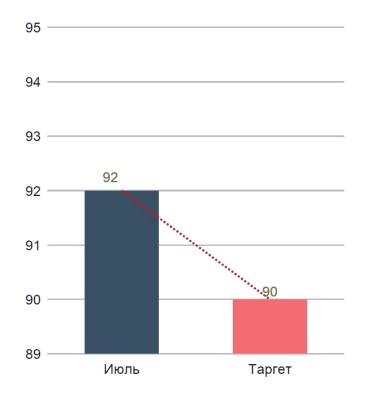
Состав команды в людях



# CR Спутник Август Проведенная работа

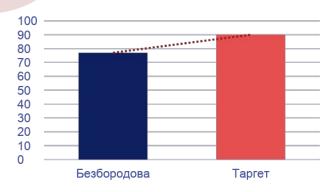
Причина тренинга	% от общего кол-ва
Групповой тренинг по продажам	18%
Индивидуальный тренинг по продажам	15%
Мотивационная беседа	1%
Новая тема. Аттестация	9%
Новая тема. Обучение	17%
Обучение работе в WFM	1%
Собрание	16%
Тренинг по дисциплине	2%
Тренинг по результатам визуального наблюдения	7%
Тренинг по результатам тестового звонка	1%
Упражнение "Вертушка"	8%
Фокусировка	6%

### Качество Спутник Июль

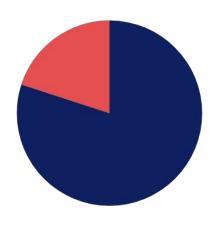


- □ Все сотрудники опытные;
- □ Свежие знания по направлению;
- □ Шкала идентична вектору

# Качество Спутник Август



Состав команды в людях



■ Новые ■ Опытные

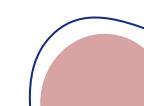
Ошибка	% от всех низких оценок
Не сформирована потребность	42%
Не отработала возражения	50%

Тип оценки	%
Флаг	13%
Низкая	26%

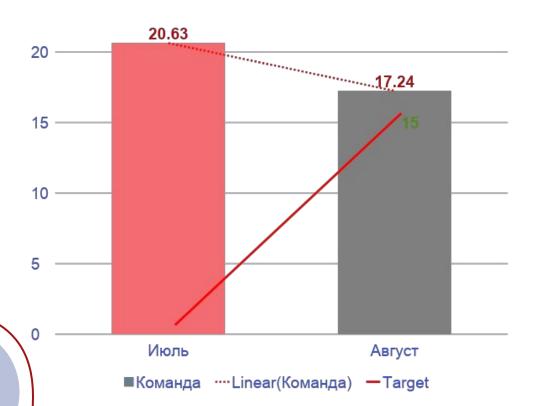
Причина КО	% от общего кол-во КО
Слив базы	83%
Некорректно предоставленная информация	17%

# Меры по исправлению качества

## Качество спутник



# ACW Спутник



Вышло на показатель по команде в Августе	Не вышло на показатель по команде в Августе
20%	80%

## ACW Спутник: пути уменьшения

#### Выход на премии

	Вектор	Спутник
Июнь	47%	
Июль	40%	27%
Август	0%	0%

По августу должно выйти 57%

## Выполнение плана по часам

#### Мотивация СВ

- 3 Составляет и контролирует план по выходам/план по часам по операторам своей команды. Демонстрирует результаты, информирует о предпринимаемых действиях для достижения планов.
- 1 Составляет и контролирует план по выходам/план по часам по операторам своей команды. **Не демонстрирует** заполненные и составленные графики. **Отсутствуют** предпринимаемые действия для достижения планов.
- О Остальные случаи.

	План	Факт	% Выполнен ия
Июнь	1974	1983	100%
Июль	1448	1444	100%
Август	1424	1404	99%

## Кнопка/ час

#### Текучесть

**Текучесть** – это показатель, указывающий, в каких объемах обновляется состав проекта.

**Формула:** % = Ушло с проекта за месяц, FTE / Работало на проекте за месяц, FTE

	Таргет	Факт
Июнь	> 10%	24%
Июль	> 10%	14%
Август	> 10%	23%

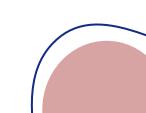
4 - понимает, что такое Текучесть, и корректно называет формулу расчёта; Проводит анализ показателя за каждый месяц отчетного чето и указывает накопительную годовую текучесть. Делает корректные выводы, проведен анализ по причинам/стажу/другим вариантам увольнений, показаны предпринятые меры, произведен и продемонстрирован замер до/после проведенных мер; указывает предложения по сокращению показателя. В случае, если текучести не было, указывает причины (проводимые мероприятия, объем проведенной работы, делает замер % выходящих на КРІ, средний размер премии).

### Анализ годовой текучести

**Текучесть** – это показатель, указывающий, в каких объемах обновляется состав проекта.

**Формула:** % = Ушло с проекта за месяц, FTE / Работало на проекте за месяц, FTE \*12

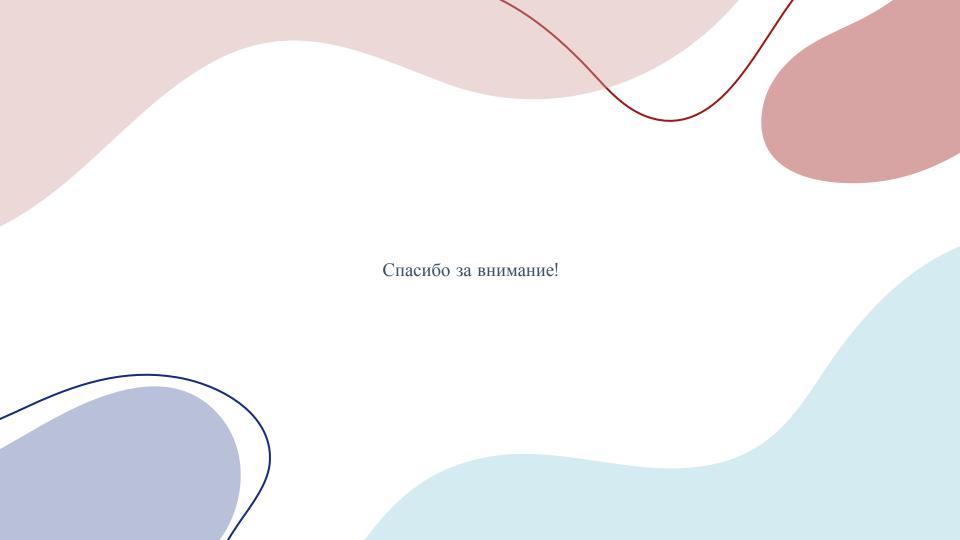
Target 120%



# Цели на следующие 6 месяцев

2 - Понимает разиниту между целью и планом. Озвучивает и цель и план. Цели соответствуют разобранным проблемным зонам, существующим на проекте. Цели конкретные, измеримые, аргументированные, реалистичные, имеющие отраничение во времени. План действий ориентирован на достижение озвученных целей. О - остальные случаи (не понимает разницу между целью и планом, указан(а) только цель/план; цель не корредируется с озвученными проблемными зонами; Цель не конкретная, не имеет аргументов, занижена/завышена и пр. План не направлен на достижение цели. )

- 2 Озвучивает цели и планы предыдущего периода, предоставляет результат выполненной работы. Цели реализованы на 100% (Не снижаем, если не было возможности реализовать их по объективным причинам: изменение KPI, смена проекта и т.п.).
- 1 Выполнено большинство целей. (например: 3 цели из 4-х).
- О остальные случаи (например: не сделано 2 из 4-х целей) / НЕ показал цели прошлого периода



Une image renforce toujours le concept

Les images révelent de grandes quantités de données, alors rappelez-vous: utilisez une image au lieu d'un long texte Notre public l'appréciera

