

Анализ работы команды за
3 месяца:
Июнь 2022 - Август 2022

Проект 2094

СВ Безбородова Маргарита

Чем отличаются Вектор и Спутник

Вектор

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

Добавить
границы

Спутник











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

КРІ оператора / СВ

Инструменты контроля КРІ для СВ

КРІ	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	$\geq 23\%$	Скрипт, отчет аналитика	Кол-во согласий/ кол-во поднятых трубок
План по часам	100%	Soutien 305: WFM, отчет аналитика	Кол-во FTE * 8 * норму дней по производственному календарю * 0,875* 0,875*- усушка 12,5%
Кнопка/час	≥ 6	Отчет аналитика	Кол-во кнопок/ кол-во часов

KPI оператора / СВ

	Качество \geq 90	ACW \leq 15	CR \geq 23%/25%	План по часам 100%	Кнопка/час 6
Супервайзер					
Оператор					

Инструменты контроля KPI для оператора:

Качество: результаты на внутренний сайт, фокусировки с СВ, QMT;

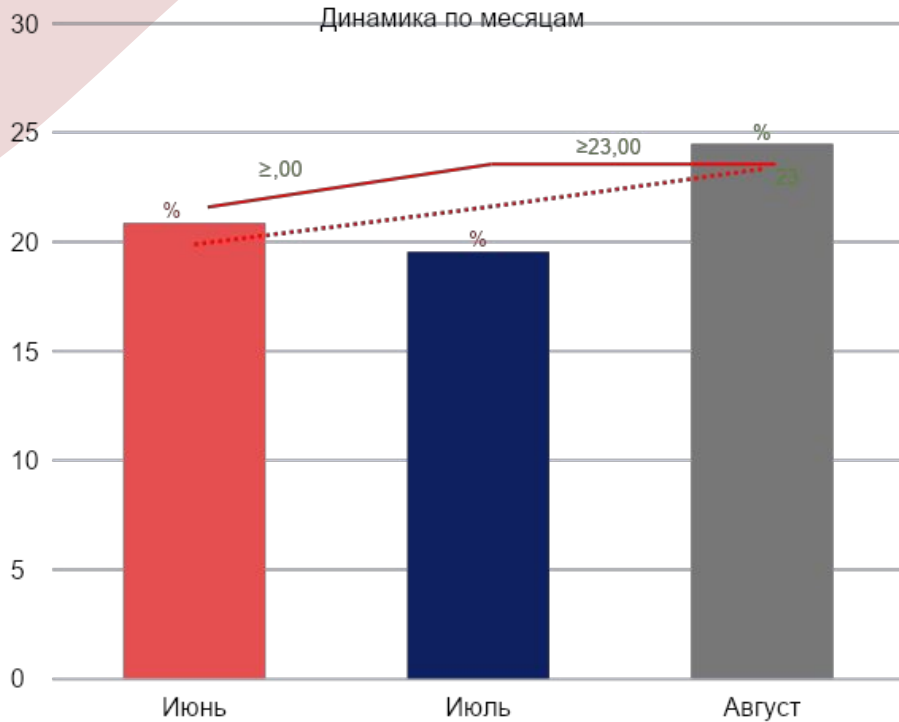
ACW: результаты на внутренний сайт, фокусировки с СВ;

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

Добавить разбивку
опытный/ новый

CR Вектор

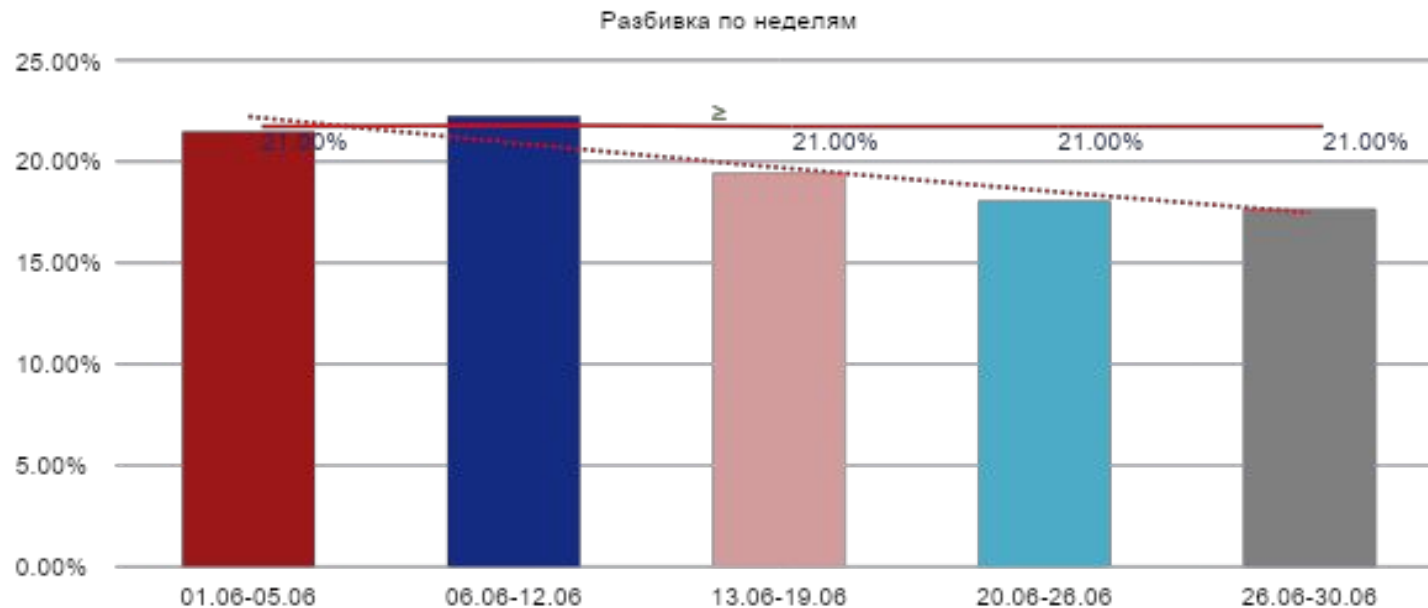
Общая картина по команде



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%

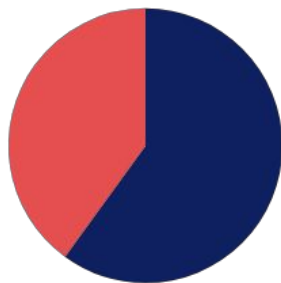
CR Вектор Июнь

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

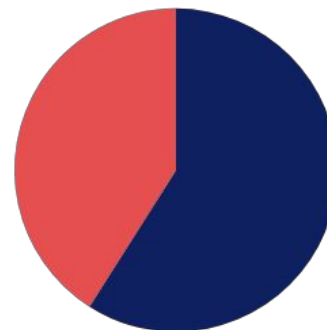
CR% Опытные	CR% Новые
23,15%	13,15%

Состав команды в головах



■ Новые ■ Опытные

Состав FTE



■ Новые ■ Опытные

CR Вектор Июнь

Проведенная работа с операторами

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

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%

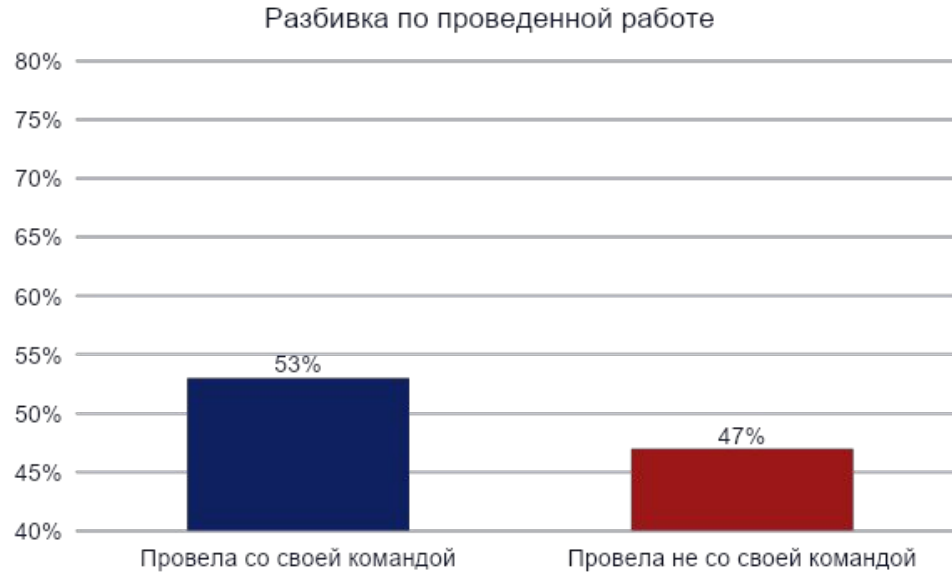
ФИО	Кол-во ИТ	% от общего
Елфимов Даниил Алексеевич	2	13%
Карасев Алексей Андреевич	2	13%
Кожемякина Ольга Сергеевна	1	6%
Котов Вадим Сергеевич	1	6%
Минайлова Таисия Александровна	1	6%
Наумова София Сергеевна	1	6%
Орешина Дарья Игоревна	2	13%
Оржаховская Майя Владимировна	1	6%
Прокопенко Татьяна Семеновна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



İÒ Èÿü

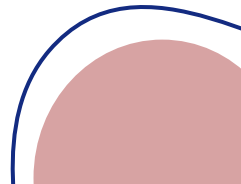
CR Вектор Июнь

- У 82% новых операторов CR ниже 80% выполнения



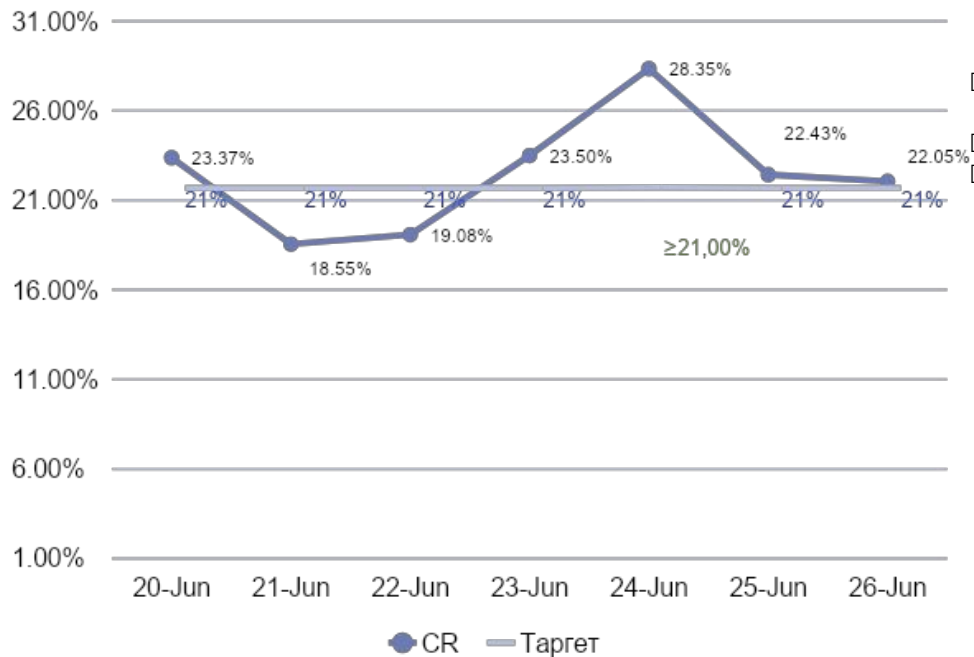
Итог месяца: проблемные зоны

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)



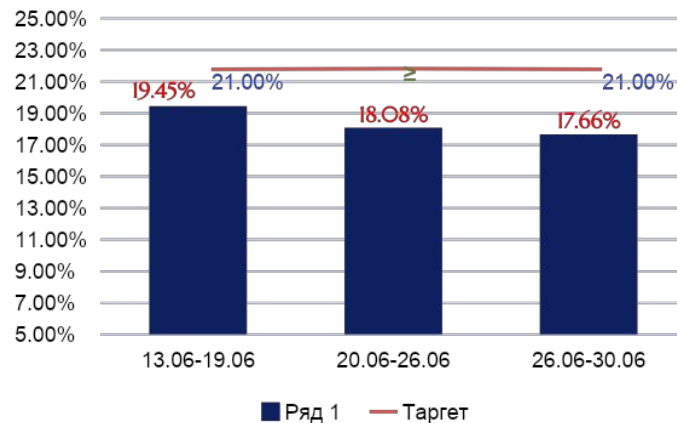
Меры по увеличению CR%

Динамика с мотивацией



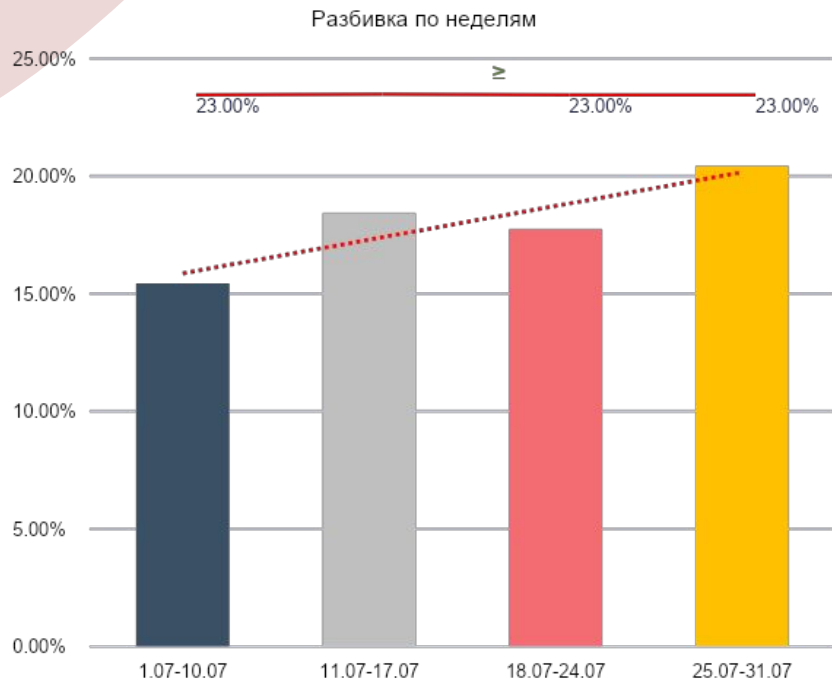
- В первые два дня результат без сладкой мотивации;
- Третий день был с мотивацией на сладкий приз;
- Далее результат пошел вверх, но не долгосрочный;

Сравнение недель



CR Вектор Июль

Target в июле 23%



Вышло на показатель по команде	Не вышло на показатель по команде
37,50%	62,50%
Пришло Июль FTE	Пришло Июль кол-во
2 FTE	2 чел
CR% Опытные	CR% Новые
18,96%	14,21%

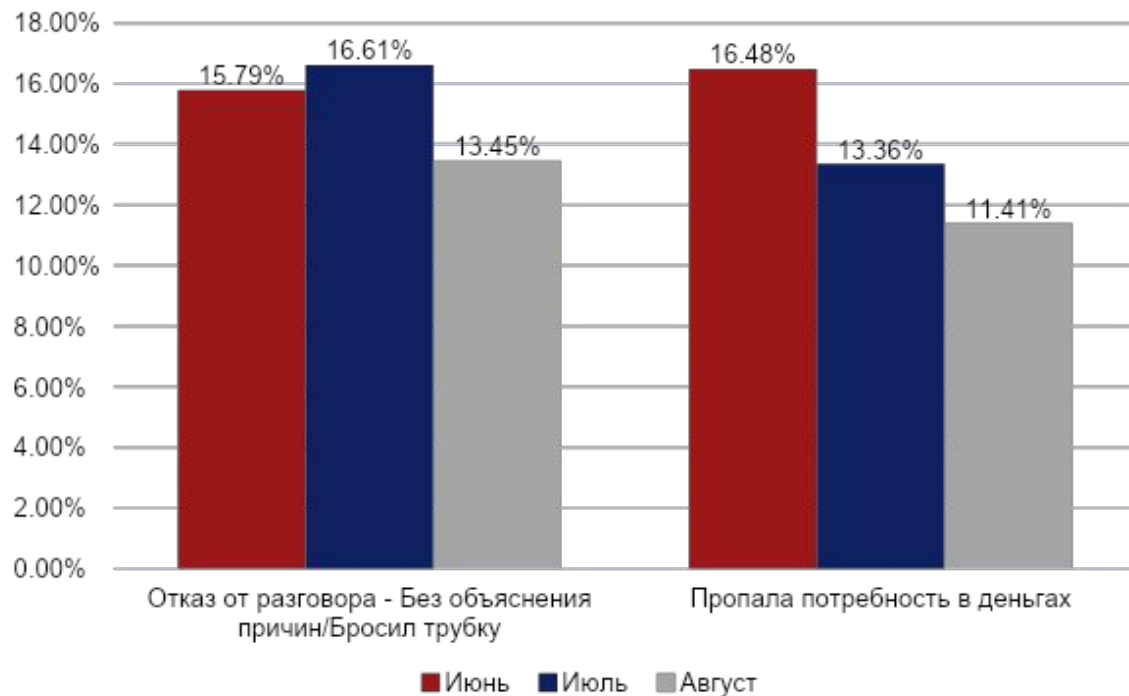
- Положительная динамика;
- Но и новые и опытные не выполнили таргет по CR



ÿñòóíëáíëá è äèíàíëèà

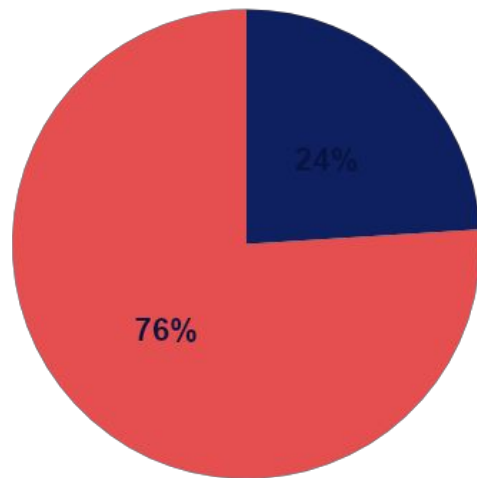
CR Вектор Июль

Сравнение по отказам до презентации и после презентации



CR Вектор Июль

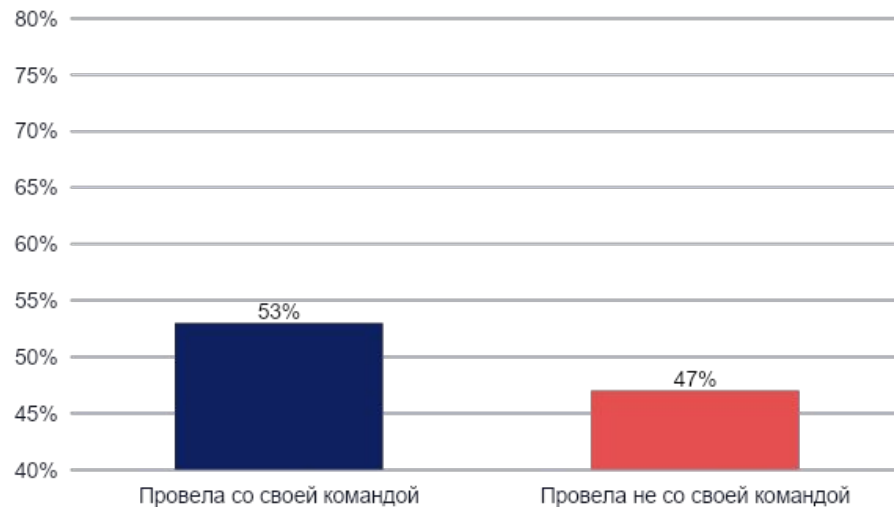
Состав команды в головах



■ Новые ■ Опытные

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

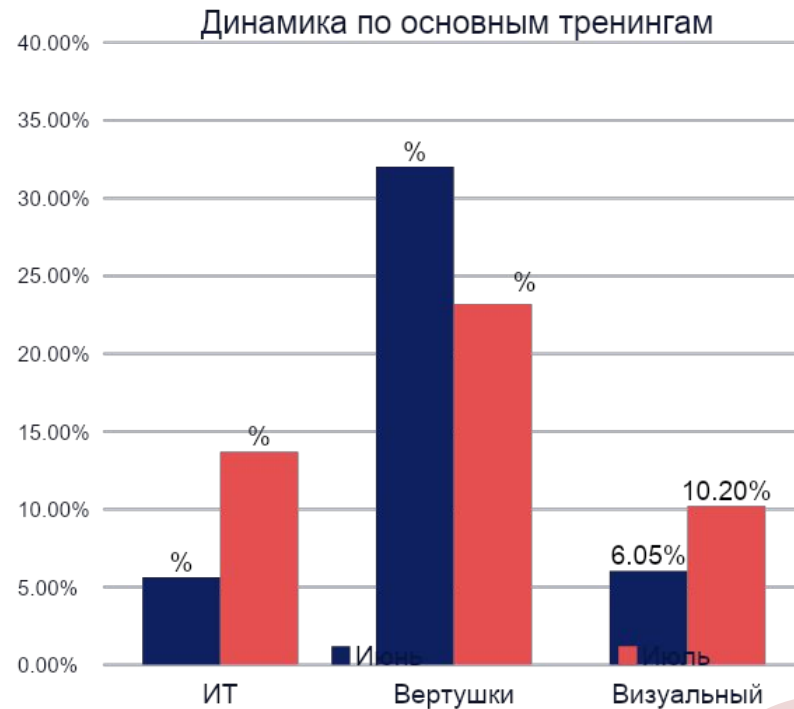
Проведенная работа



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%



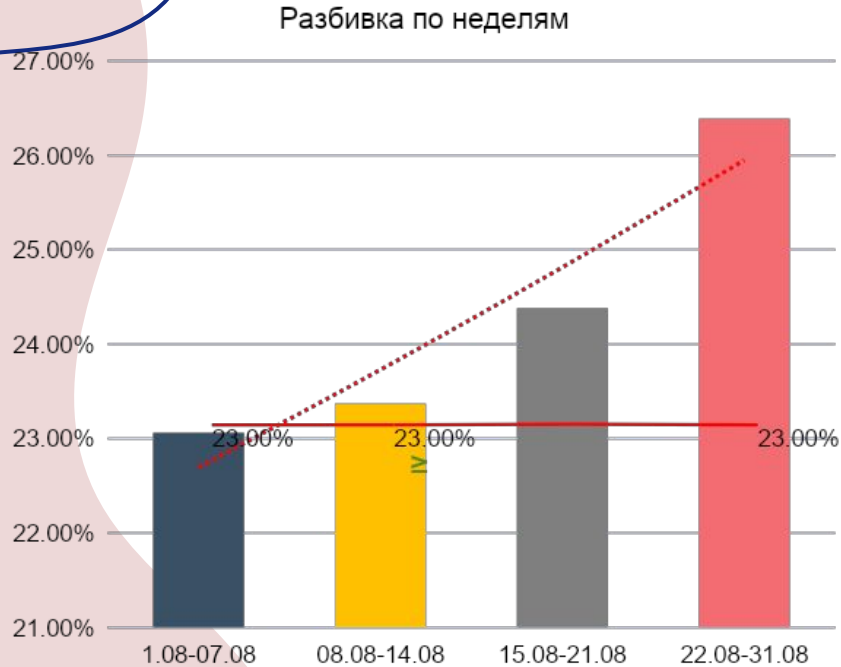
- Увеличение % ИТ;
- Уменьшение % Вертушек;
- Вела обучение Последнюю неделю было обучение на направление Спутник;
- Нестабильное поступление контактов



Итог месяца проблемные зоны что делали

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

CR вектор Август



Формула расчета: согласия/дозвон
Target в Августе 23%

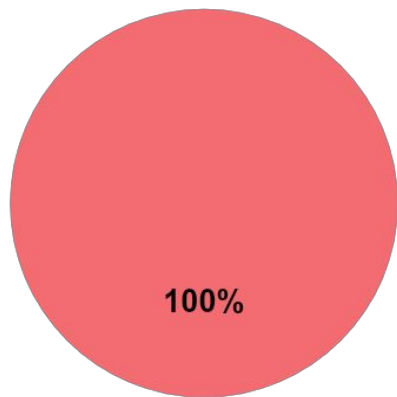
Вышло на показатель по проекту	Не вышло на показатель по проекту
43,48%	56,52%

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

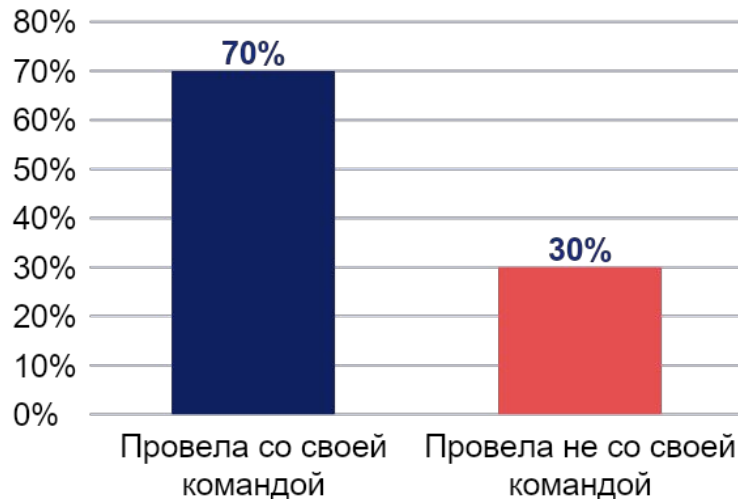
- Результат стабильно высокий;
- Больше половины операторов вышли на показатель CR

CR Вектор Август

Состав команды



■ Новые ■ Опытные



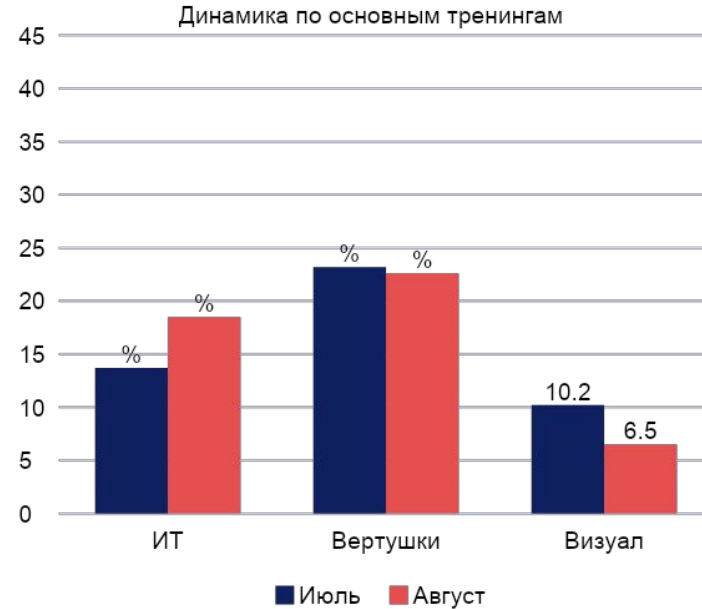
- Новое распределение по командам;
- Акцент на работу со своей командой;
- Отслеживание результатов в чате команды;
- Командные собрания, направление на постановку целей;

CR Вектор Июнь

Проведенная работа с операторами

Тип тренинга	Кол-во тренингов	%
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

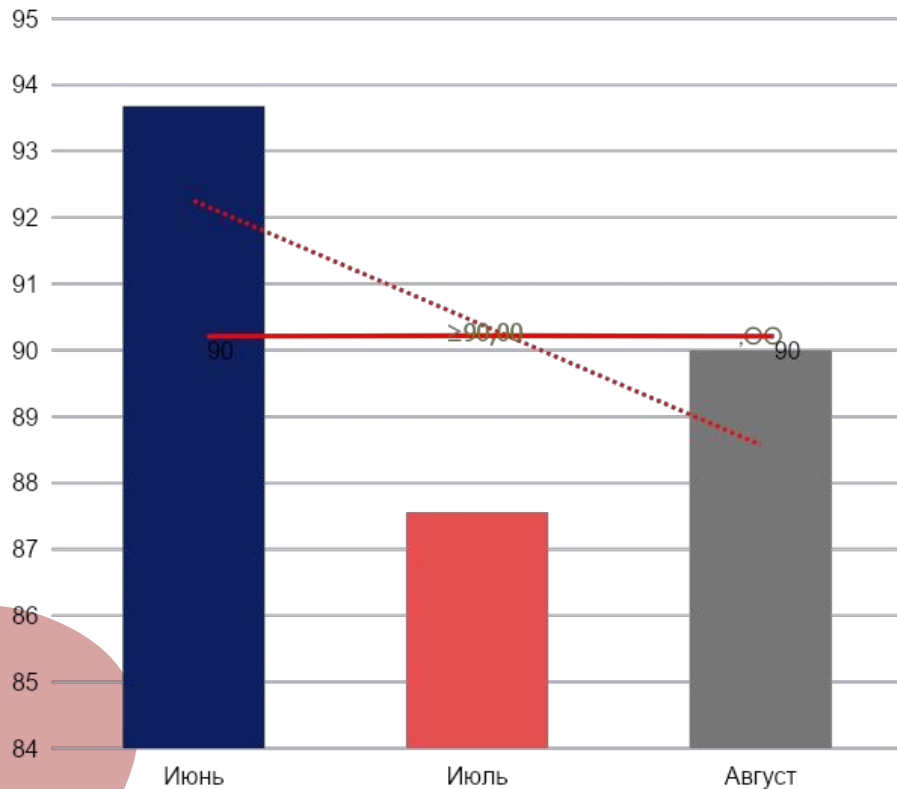


Итог месяца: что делала, чтобы достичь результата

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



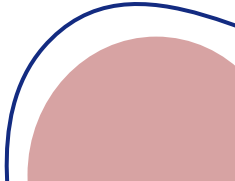
- Провальный только 1 месяц;
- В Июле не выполнила цель по качеству, так как в основном делала акцент на CR;

Июнь и август

достижение показателя

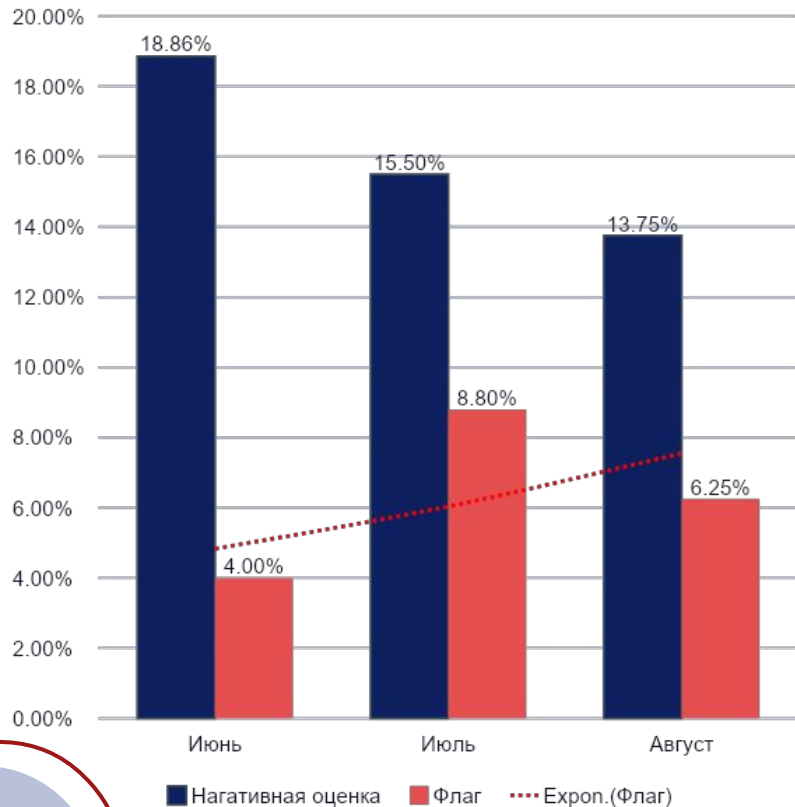
Что делала	Описание
На групповых тренингах разбирали ошибки именно по качеству	Повторяли и закрепляли, какие ошибки приведут к значительному снижению качества
Фиксация на листочках поставленных целей	На фокусировке делали «чек-лист» какие ошибки не нужно допускать, чтобы иметь высокое качество

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%

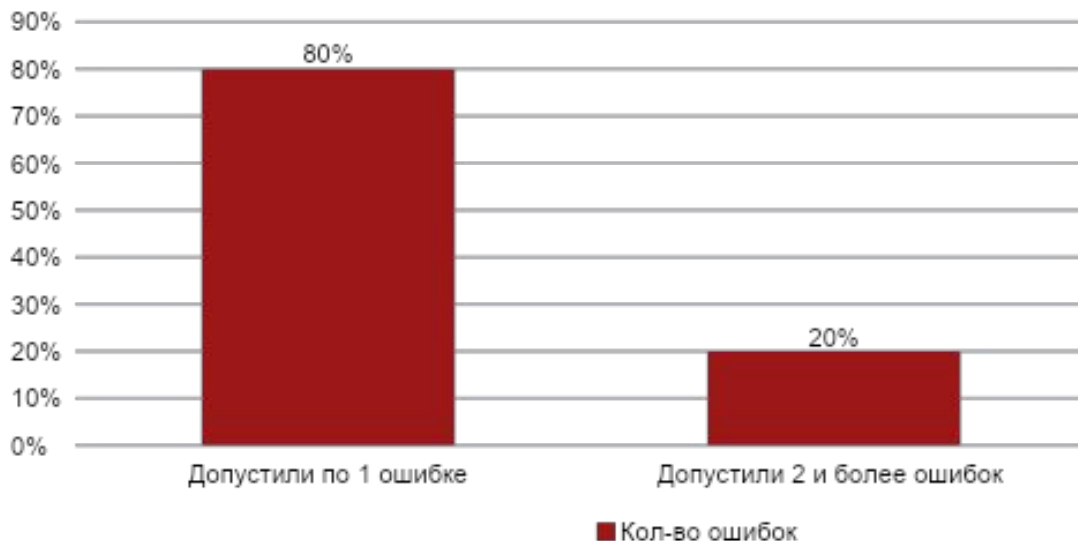
Качество Июль

	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 90 баллам наоборот ниже в Июне, а в Июле (самое высокое качество) и Августе из % выше

Качество Июль

Разбивка по кол-ву КО



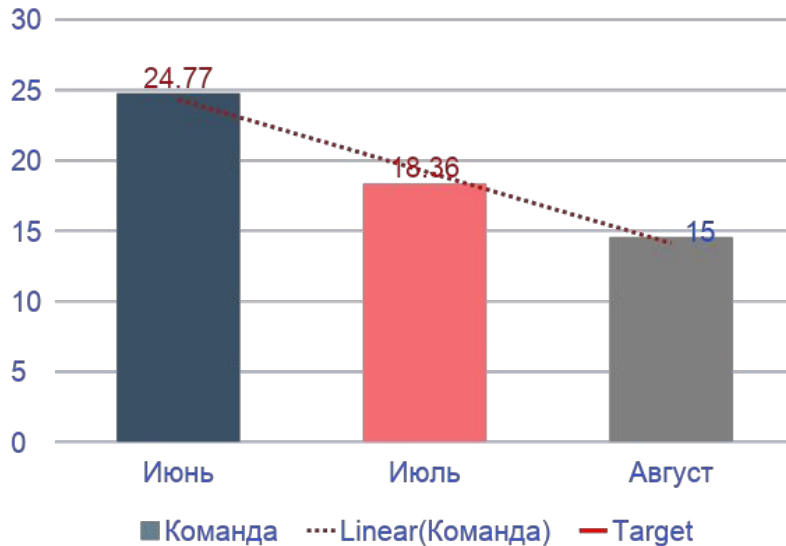
- Операторы допускали одинаковые ошибки в блоке «Достоверности и информации» 4% от всех анкет;
- Только 15% ошибок допущено новыми операторами;
- Сработало сарафанное радио (Почему так говорит один, я тоже так буду делать);
- Пиминова 66% одинаковых КО с разницей в неделю перед увольнением;
- Остальные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

Проблемные зоны и пути увеличения качества

Проблемная зона	Решение

ACW Вектор

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

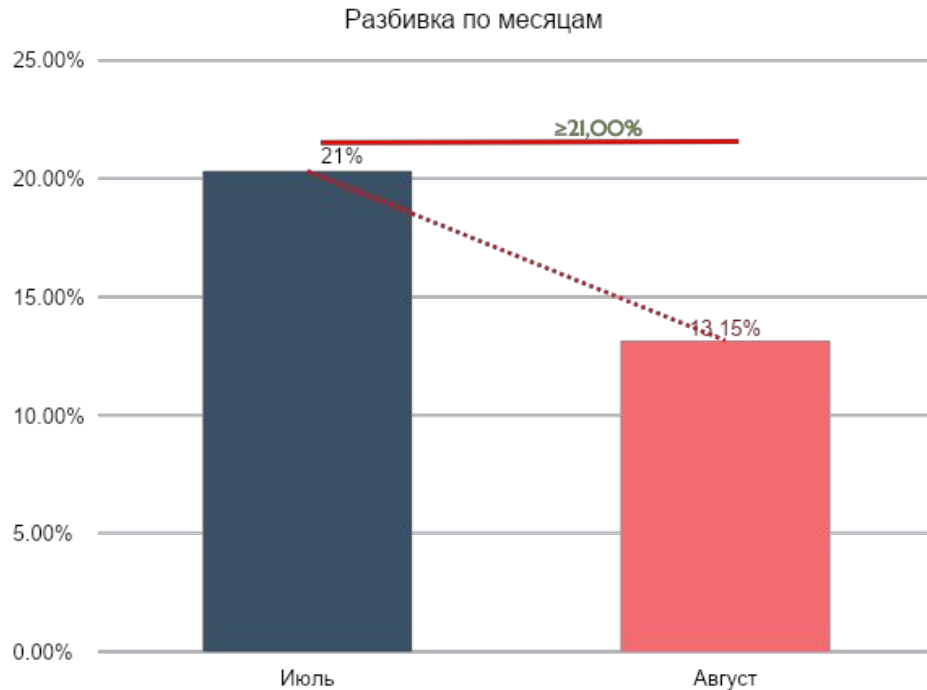


- Начали отслеживать для увеличения ОСС и дисциплины операторов с июля;
- Так как ACW зашито в МС оператора, то в интересах операторов было снижение показателя для выхода на премию;
- Видим снижение, так как готовили к изменениям операторов в июле и они уже начали стараться, что помогло в августе выполнить 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



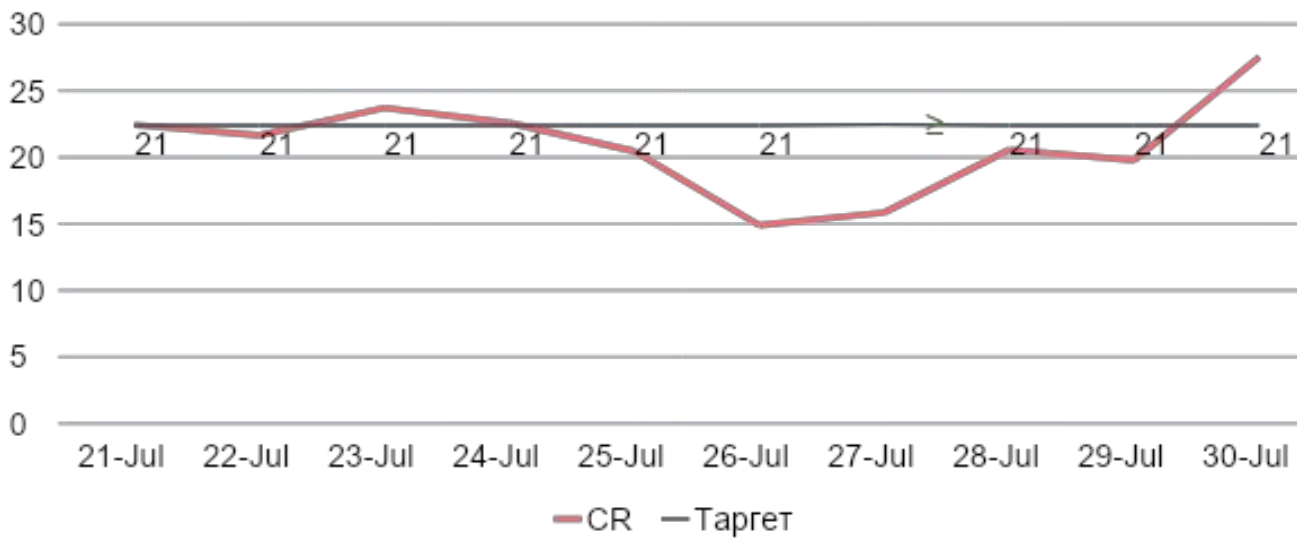
- Запуск направления был 21.07
- Запуск был с опытными операторами;
- Необходимо время, чтобы адаптироваться к новому скрипту;
- В Августе еженедельная высадка новых операторов

CR Спутник Июль

Target в Июле 21%

- Направление запустилось 21.07;
- Запускали направление опытные операторы;
- Резкое снижение результатов на 2 неделе работы направления

Разбивка по CR по дням



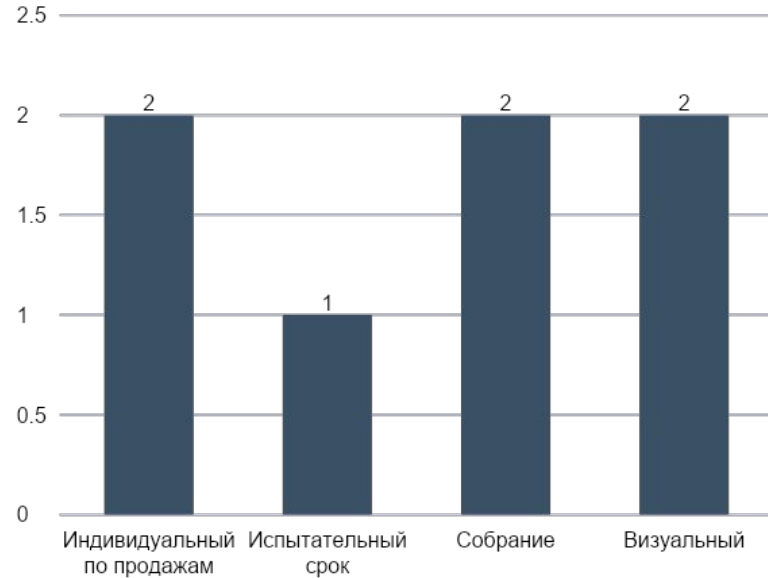
CR Спутник Июль

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

Работа с Марковой

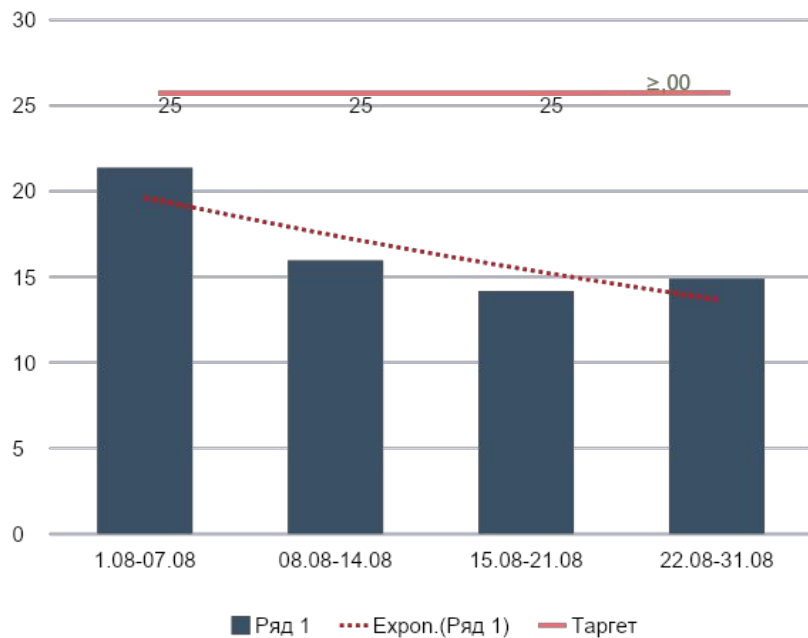


Проблемные зоны и пути решения

Проблемная зона	Пути решения
Некорректное планирование работы по 2м направлениям	Сложно было сразу адаптироваться к работе на 2м обучением, 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 СВ, то по CR не дотянули

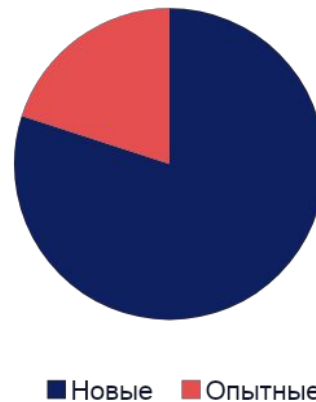
CR Спутник Август

Разбивка по неделям



- Снижение на 2 неделе как раз в момент начала активного обучения на Спутник;
- Еженедельная высадка новых операторов, начиная со 2ой недели;
- Обучение новых с 17.08-30.08

Состав команды в людях

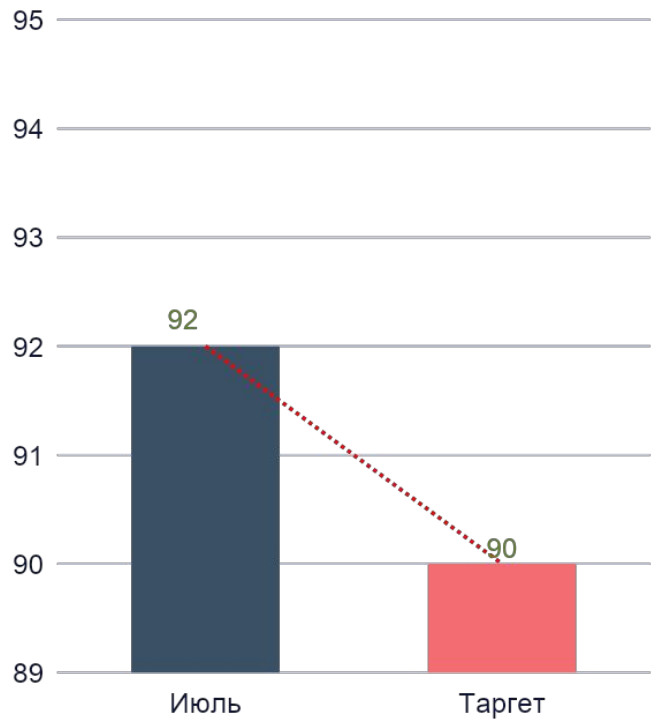


CR Спутник Август

Проведенная работа

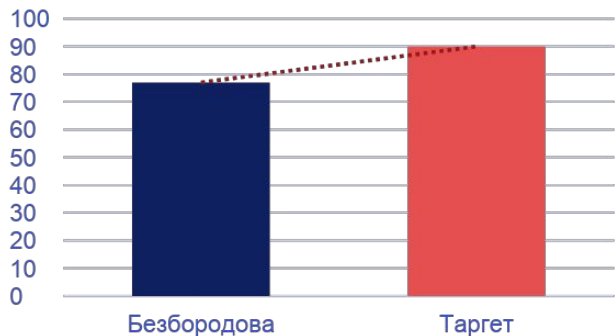
Причина тренинга	% от общего кол-ва
Групповой тренинг по продажам	18%
Индивидуальный тренинг по продажам	15%
Мотивационная беседа	1%
Новая тема. Аттестация	9%
Новая тема. Обучение	17%
Обучение работе в WFM	1%
Собрание	16%
Тренинг по дисциплине	2%
Тренинг по результатам визуального наблюдения	7%
Тренинг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

Качество Спутник Июль

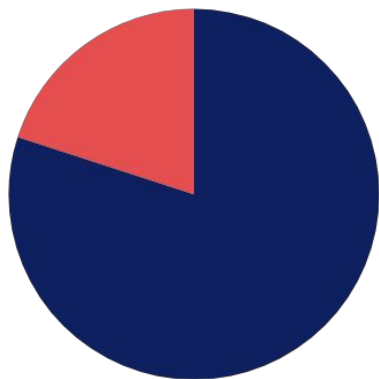


- ☐ Все сотрудники опытные;
- ☐ Свежие знания по направлению;
- ☐ Шкала идентична вектору

Качество Спутник Август



Состав команды в людях



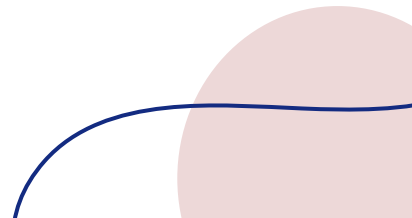
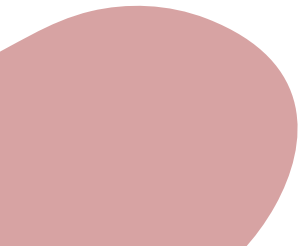
■ Новые ■ Опытные

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

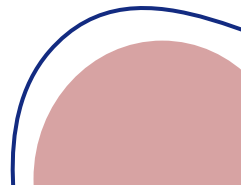
Тип оценки	%
Флаг	13%
Низкая	26%

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

Меры по исправлению качества

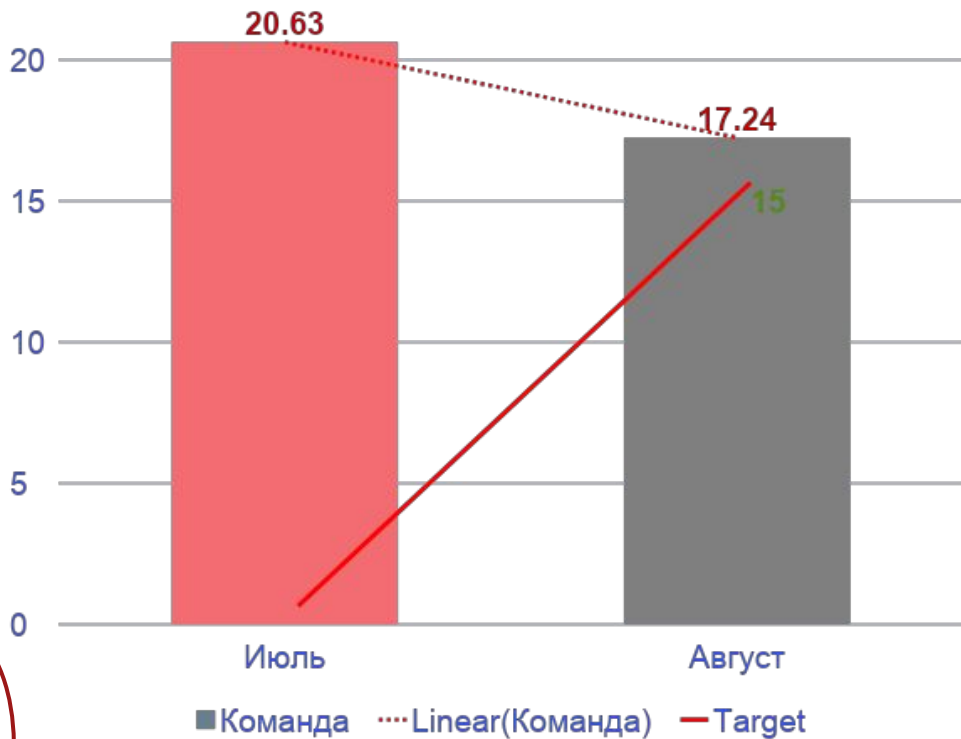


Качество спутник



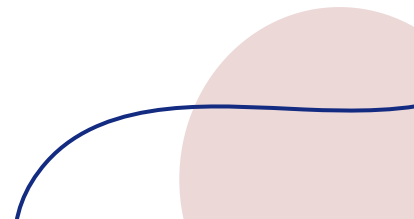
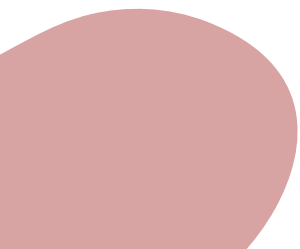
АСW Спутник

25



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

АСW 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

З - Составляет и контролирует план по выходам/план по часам по операторам своей команды. Демонстрирует результаты, информирует о предпринимаемых действиях для достижения планов.

І - 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	% Выполнения
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%

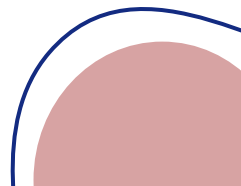
4 - понимает, что такое Текучесть, и корректно называет формулу расчёта; Проводит анализ показателя за каждый месяц отчетного периода и указывает накопительную годовую текучесть. Делает корректные выводы, проведен анализ по причинам/стажу/другим вариантам увольнений, показаны предпринятые меры, произведен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

Анализ годовой текучести

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

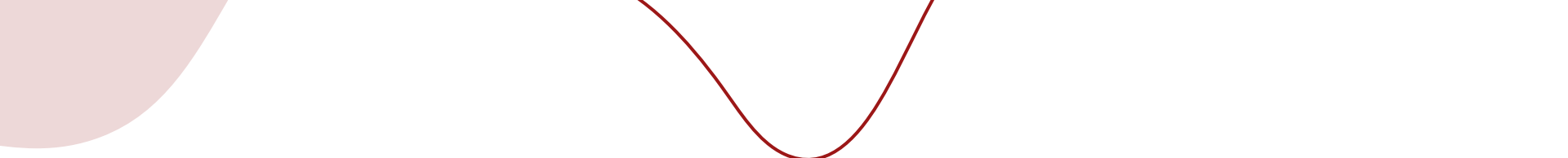
Формула: $\% = \text{Ушло с проекта за месяц, FTE} / \text{Работало на проекте за месяц, FTE} * 12$

Target 120%



Цели на следующие 6 месяцев

- 2 - Понимает разницу между целью и планом. Озвучивает и цель и план. Цели соответствуют разобранным проблемным зонам, существующим на проекте. Цели конкретные, измеримые, аргументированные, реалистичные, имеющие ограничение во времени. План действий ориентирован на достижение озвученных целей.
- - остальные случаи (не понимает разницу между целью и планом, указан(а) только цель/план; цель не коррелируется 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 КРІ, смена проекта и т.п.).

1 - Выполнено большинство целей. (например: 3 цели из 4-х).

0 - остальные случаи (например: не сделано 2 из 4-х целей) / НЕ показал цели прошлого периода



Спасибо за внимание!

Une image renforce toujours le concept

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

