

Яндекс

Мотивация кураторов и старших операторов

Найти





Основные положения новой мотивации. Группа Адаптации

Актуализация.

1. КPI: точность и уровень текучести по группе
2. Кто участвует: куратор группы и старшие операторы
3. Оцениваемый период: ежемесячно, начиная с 01.10.2019
4. Формула для расчета точности:
 1. $(1 - (K_o / K_n)) * 100$, где
 K_o - количество проверенных задач
 K_n - количество ошибок, которые найдены при проверке модератором
5. Условия получения: выполнение показателя точности от 78%, текучесть ниже либо равна 20%
6. Сумма к выплате: за каждое соблюденное условие, куратор получает по 1000 руб, старший – 600 руб
7. Повышающий коэффициент:
 - при условии выполнения показателя точности от 80%, ИЛИ при достижении текучести ниже либо равной 16% за каждое соблюденное условие, куратор получает по 1000 руб дополнительно
 - при условии выполнения показателя точности от 82%, ИЛИ при достижении текучести ниже либо равной 12% за каждое соблюденное условие, куратор получает по 1000 руб дополнительно

Основные положения новой мотивации. Группа Адаптации ФБ.



1. KPI: точность и уровень текучести по группе
2. Кто участвует: куратор группы и старшие операторы
3. Оцениваемый период: ежемесячно, начиная с 01.10.2019
4. Формула для расчета точности:
 1. $(1 - (K_o / K_n)) * 100$, где
 K_o - количество проверенных задач
 K_n - количество ошибок, которые найдены при проверке модератором
5. Условия получения: выполнение показателя точности от 76%, текучесть ниже либо равна 20%
6. Сумма к выплате: за каждое соблюденное условие, куратор получает по 1000 руб, старший – 600 руб
7. Повышающий коэффициент:
 - при условии выполнения показателя точности от 78%, ИЛИ при достижении текучести ниже либо равной 16% за каждое соблюденное условие, куратор получает по 1000 руб дополнительно
 - при условии выполнения показателя точности от 80%, ИЛИ при достижении текучести ниже либо равной 12% за каждое соблюденное условие, куратор получает по 1000 руб дополнительно



Основные положения новой мотивации. Группа Актуализации.

1. KPI: точность и выполнение нормы по группе операторов
2. Кто участвует: куратор группы и старшие операторы
3. Оцениваемый период: ежемесячно, начиная с 01.10.2019
4. Формула для расчета точности:
 1. $(1 - (K_o / K_n)) * 100$, где
 K_o - количество проверенных задач
 K_n - количество ошибок, которые найдены при проверке модератором
5. Условия получения: выполнение показателя точности по опытным операторам от 94%, по новичкам от 88% при условии показателя нормы от 95%
6. Сумма к выплате: за каждое соблюденное условие по точности, куратор получает по 1000 руб, старший – 600 руб
7. Повышающий коэффициент:
 - при условии выполнения показателя точности по опытным операторам от 95%, по новичкам от 89% за каждое соблюденное условие, куратор получает по 1000 руб дополнительно



Основные положения новой мотивации. Группа Фидбек.

1. KPI: точность и выполнение нормы по группе операторов
2. Кто участвует: куратор группы и старшие операторы
3. Оцениваемый период: ежемесячно, начиная с 01.10.2019
4. Формула для расчета точности:
 1. $(1 - (K_o / K_n)) * 100$, где
 K_o - количество проверенных задач
 K_n - количество ошибок, которые найдены при проверке модератором
5. Условия получения: выполнение показателя точности по опытным операторам от 92%, по новичкам от 86% при условии выполнения показателя нормы от 95%
6. Сумма к выплате: за каждое соблюденное условие по точности, куратор получает по 1000 руб, старший – 600 руб
7. Повышающий коэффициент:
 - при условии выполнения показателя точности по опытным операторам от 93%, по новичкам от 87% за каждое соблюденное условие, куратор получает по 1000 руб дополнительно



Основные положения новой мотивации. Группа Спецпроекты.

1. KPI: точность и выполнение нормы по группе операторов
2. Кто участвует: куратор группы и старшие операторы
3. Оцениваемый период: ежемесячно, начиная с 01.10.2019
4. Формула для расчета точности:
 1. $(1 - (K_o / K_n)) * 100$, где
 K_o - количество проверенных задач
 K_n - количество ошибок, которые найдены при проверке модератором
5. Условия получения: выполнение показателя точности от 95%, показателя нормы от 95%,
6. Сумма к выплате: если условие получения соблюдено, куратор получает 1000 руб, старший – 1000 руб
7. Повышающий коэффициент:
 - при условии выполнения показателя точности от 98%,
куратор дополнительно получает 1000 рублей (если выполнены минимальные условия для получения)
 - при условии выполнения показателя точности 100%,
куратор дополнительно получает 2000 рублей (если выполнены минимальные условия для получения)



Основные положения новой мотивации. Модераторы.

1. KPI: точность и выполнение нормы по группе модераторов
2. Кто участвует: куратор группы
3. Оцениваемый период: ежемесячно, начиная с 01.06.2019
4. Формула для расчета точности:
 1. $(1 - (K_o / K_n)) * 100$, где
 K_o - количество проверенных задач
 K_n - количество ошибок, которые найдены при проверке модератором
5. Условия получения: выполнение показателя безошибочности от 96%, показателя нормы от 100% (недельная норма 4800)
6. Сумма к выплате: если условие получения соблюдено, куратор получает 1000 руб
7. Повышающий коэффициент:
 - при условии выполнения показателя точности от 98%,
куратор дополнительно получает 1000 рублей (если выполнены минимальные условия для получения)