

08.03.2016



ДОМ.ру

Основные показатели

ПТС ГУТС 00:08:04	ПТСк Интернет 00:01:42	TSL 89,00%	Скорость подключения 2,4 дн.
ПТС ППР ГУТС 00:00:00	ПТСк КТВ 00:01:01	% просроченных СЗ 0,00%	Разница % закл и подкл
% СЗ 0,11%	ПТСк Телефония 00:02:00	% повторных СЗ 0,63%	
% проблемных портов	ПТСк ЦКТВ 00:02:32	% СЗ по некач.объему 0,00%	

План подключений – 101,29%



Подключения

Сотрудник	Количество заявок	Установка Агента Дом.ги	Отсутствие сервисных заявок с классом «Некачественный обжим» после подключения	Кол-во претензий после подключения	Стаж и наставничество		% премии за качество	Коэффициент оценки руководителя	отпуск больничный и гр.	Отработано дней	Норматив за отр. Дни	В зоне риска, требуется корректировка
					Доплата за стаж. (При условии выполнения)	Доплата за наставничество при условии						
Анисимов Сергей Викторович	31	100	0	0	16	0	0	0		4	18,00	13,00
Герман Илья Владимирович_2	12	100	0	0	10	0	0	0		4	18,00	-6,00
Гулькин Андрей Игоревич	24,5	92,31	0	0	19	0	0	0		4	18,00	6,50
Желудков Дмитрий Сергеевич	29,5	90	0	0	7	0	0	0		4	18,00	11,50
Жестовский Владимир Анатольевич	27	75	0	0	5	0	0	0		4	18,00	9,00
Исаев Дмитрий Станиславович_2	19	100	0	0	7	0	0	0		4	18,00	1,00
Кирюхин Алексей Викторович	36	95	0	0	17	0	0	0		4	18,00	18,00
Коваленко Андрей Владимирович	34,5	100	0	0	7	0	0	0		4	18,00	16,50
Комков Глеб Вячеславович	6	100	0	0	5	0	0	0	4	0	0,00	6,00
Кортуннов Михаил Федорович	24,5	90,91	0	0	9	0	0	0		4	18,00	6,50
Косов Юрий Владимирович	12	100	0	0	17	0	0	0		4	18,00	-6,00
Кротов Евгений Витальевич	19,5	90	0	0	47	0	0	0		4	18,00	1,50
Кузнецов Иван Иванович	14	100	0	0	5	0	0	0		4	18,00	-4,00
Кушнир Владимир Михайлович	34	100	0	0	29	0	0	0		4	18,00	16,00
Дубышев Сергей Анатольевич	27	90	0	0	4	0	0	0		4	18,00	9,00
Никольченко Андрей Анатольевич	24	100	0	0	4	0	0	0		4	18,00	6,00
Помощников Артём Геннадьевич	22,5	100	0	0	5	0	0	0		4	18,00	4,50
Рогов Виктор Валерьевич	20,5	75	0	0	47	0	0	0		4	18,00	2,50
Рыжов Алексей Александрович	19	77,78	0	0	1	0	0	0		4	12,00	7,00
Рысев Антон Михайлович	19	100	0	0	14	0	0	0	4	0	0,00	19,00
Сабат Олег Васильевич	21	88,89	0	0	9	0	0	0		4	18,00	8,00
Севостьянов Михаил Анатольевич	19,5	100	0	0	13	0	0	0		4	18,00	1,50
Степанов Павел Владимирович	31	78,57	0	0	4	0	0	0		4	18,00	13,00
Тишин Александр Николаевич	25	66,67	0	0	2	0	0	0		4	12,00	13,00
Топский Сергей Геннадьевич	35	100	0	0	15	0	0	0		4	18,00	17,00
Усиков Иван Сергеевич_2	19	88,89	0	0	11	0	0	0		4	18,00	1,00
Фоломкин Сергей Сергеевич	13,5	85,71	0	0	11	0	0	0		4	18,00	-4,50
Хлунов Павел Анатольевич	6	100	0	0	7	0	0	0	4	0	0,00	6,00
Шмагько Николай Валерьевич	19,5	100	0	0	12	0	0	0		4	18,00	1,50
										4	60,00	-60,00
										4	60,00	-60,00
										4	60,00	-60,00
										4	60,00	-60,00
										4	60,00	-60,00



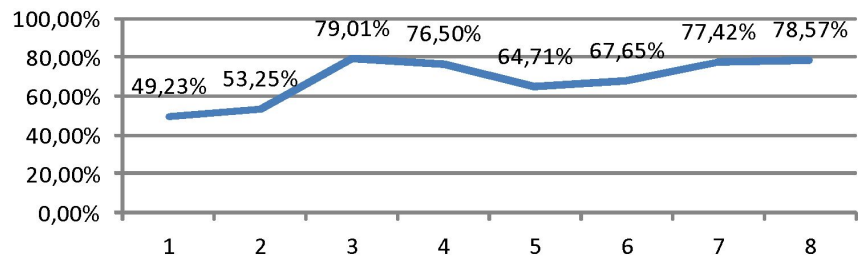
Подключения

ФИО техника подключения	% e-mail все договора
Анисимов Сергей Викторович	100,0%
Герман Илья Владимирович_2	100,0%
Гулькин Андрей Игоревич	100,0%
Желудков Дмитрий Сергеевич	100,0%
Жестовский Владимир Анатольевич	93,3%
Исаев Дмитрий Станиславович_2	64,3%
Кирюхин Алексей Викторович	88,0%
Коваленко Андрей Владимирович	100,0%
Комков Глеб Вячеславович	100,0%
Кортунов Михаил Федорович	78,6%
Косов Юрий Владимирович	100,0%
Кротов Евгений Витальевич	83,3%
Кузнецов Иван Иванович	100,0%
Кушнир Владимир Михайлович	100,0%
Лубышев Сергей Анатольевич	100,0%
Никольченко Андрей Анатольевич	93,3%
Помощников Артём Геннадьевич	76,5%
Рогов Виктор Валерьевич	71,4%
Рыжов Алексей Александрович	100,0%
Рысев Антон Михайлович	100,0%
Сабат Олег Васильевич	83,3%
Севостьянов Михаил Анатольевич	100,0%
Степанов Павел Владимирович	89,5%
Тишин Александр Николаевич	100,0%
Топский Сергей Геннадьевич	100,0%
Усиков Иван Сергеевич_2	75,0%
Фоломкин Сергей Сергеевич	100,0%
Хлунов Павел Анатольевич	100,0%
Шматько Николай Валерьевич	92,9%
Общий итог	92,3%

Подключения



Кортунов Михаил Федорович

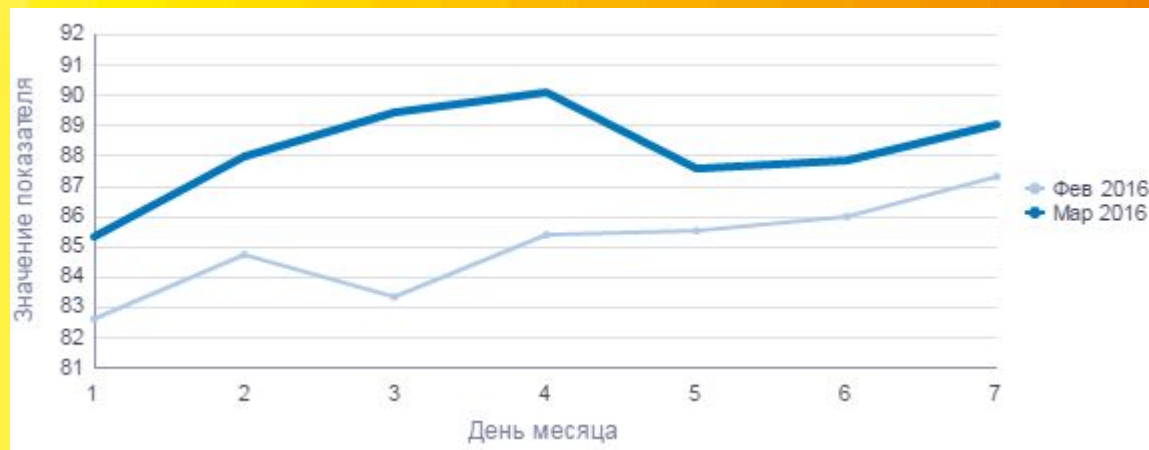
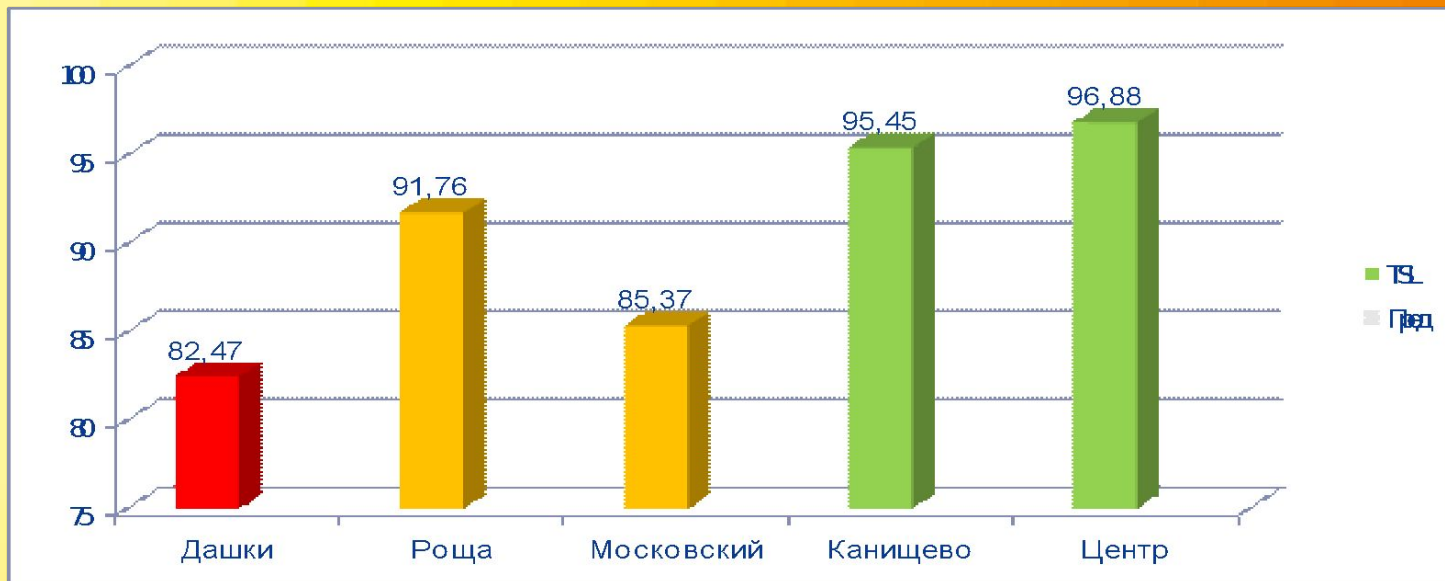


Претензии к техникам сервиса

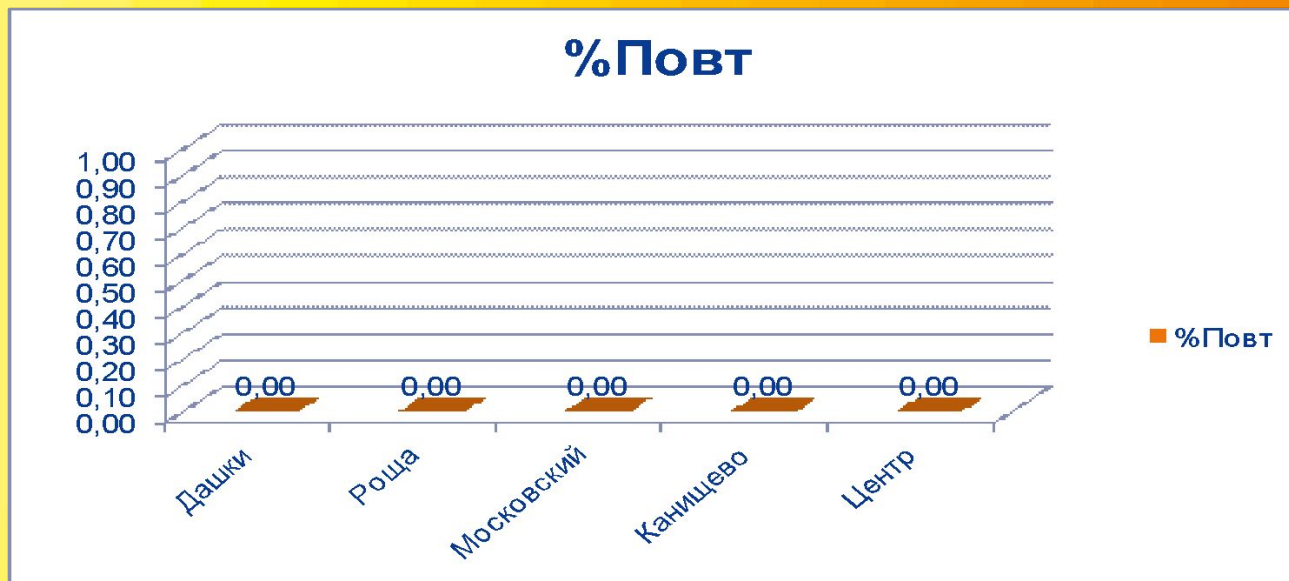
Итого с начала месяца	0



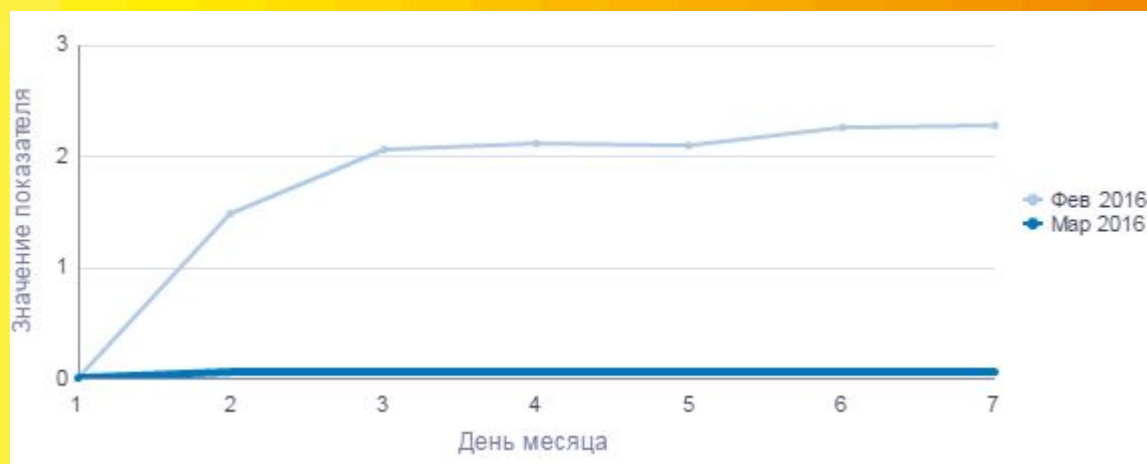
TSL



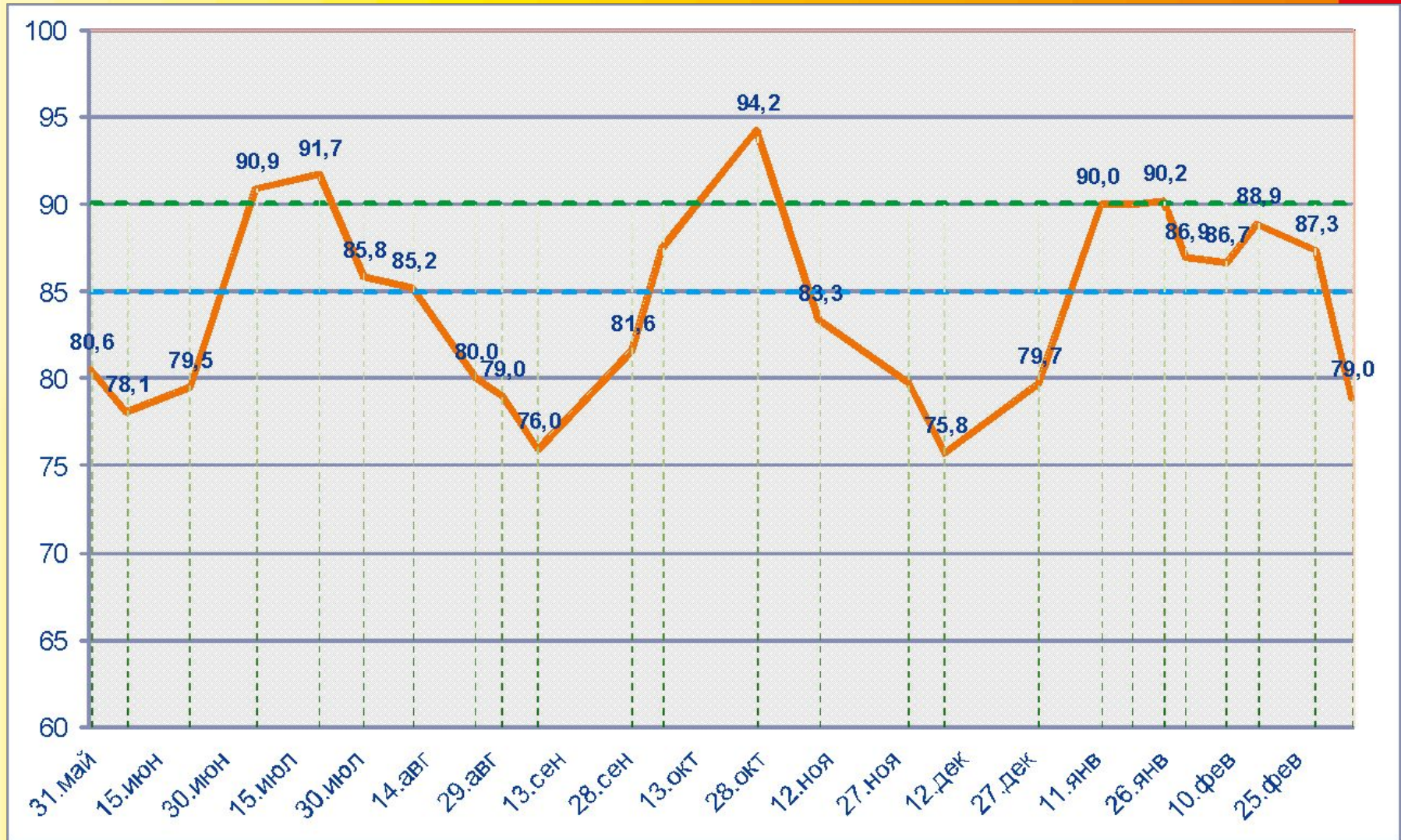
Повторные СЗ



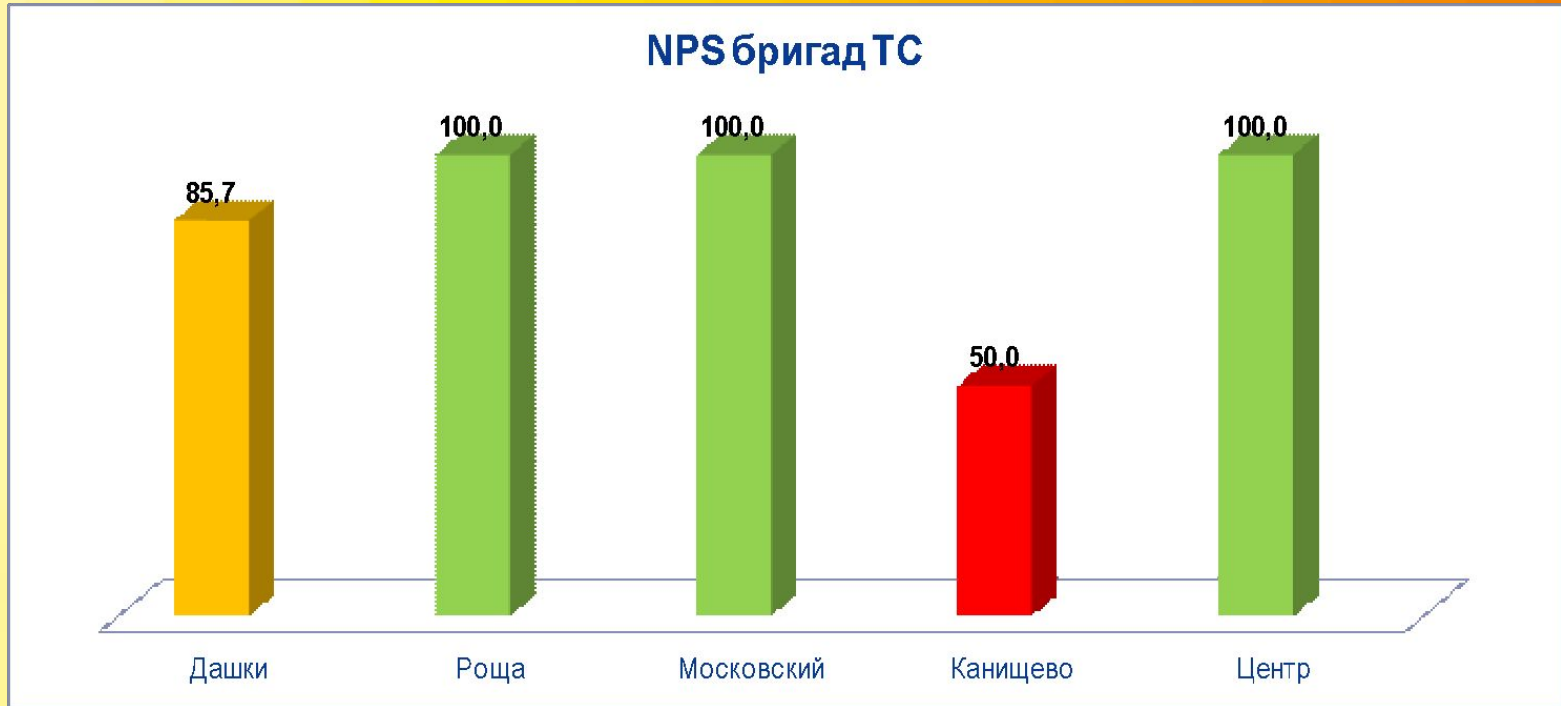
ПТС+ по бригадам



NPS сервиса



NPS сервиса



NPS техников сервиса =

81,25

•Основные KPI

Производственный показатель	Норматив	Премия	
Агент Дом.ру	85%	15%	30%
СЗ по причине "Некачественный обжим"	2%	5%	
Претензии по подключению	2%	10%	

•Показатели качества

Производственный показатель	Норматив	Премия	
Количество плохих оценок по NPS (оценка меньше 4)	5%	10%	40%
Обращаемость в течение 2-х мес. после подключения в категории "Wi-Fi роутер"	5%	10%	
Обращаемость в течение 2-х мес. после подключения в категории "Настройка Дом.ру ТВ"	5%	10%	
Обращаемость в течение 2-х мес. после подключения в категории "Низкая скорость"	2%	10%	

•Доп.мотивация

Производственный показатель	Норматив	Премия	
Процент сбора e-mail адресов	85%	10%	30%
Оценка руководителя		20%	

Мотивация за Качество начисляется только при выполнении всех трех Основных KPI.
Если техник не выполнил хотя бы один из нормативов, то в расчете премии все показатели за качество обнуляются.

Доп.мотивация

разбита на сбор e-mail и собственно оценку руководителя.
По e-mail все понятно – премию 10% начисляем при выполнении показателя 85% сбора адресов.
Премия в качестве оценки руководителя начисляется только за выдающиеся заслуги, то есть за работу техника сверх положенных функциональных обязанностей (например приборка на сети, устранение чужих косяков и пр. заслуги)