

Notat til Resultatlønsaftale 2011

Resultatløn model 2011

Aftalestart

Aftale 2011 er gældende fra 1. januar 2011

Områder og parametre

Resultatløn model 2011 dækker pr. 1. januar følgende områder i PK (Privat Kundecenter)

- Mobil
- Fastnet
- SOHO
- Regning
- Save
- Hotline

Aftalen bestræbes at dække alle områder ligeligt hen over et år. Der kan være perioder hen over året, hvor der er mere fokus på nogle områder end andre.

Resultatløn model 2011 indeholder følgende parametre;

Teambaseret

- Kundetilfredshed
- AHT
- Saverate*

*Gælder alene saveteams

Individuelle

- Fix rate
- Salgsbudget

Mål for hvert parameter

Resultatløn model 2011 er baseret på mål som er forud defineret. Nogle parametre er diskuteret i LØSU regi, andre mål er defineret direkte af forretningen. Det tilstræbes altid at finde fælles mål i LØSU regi, så mål altid kan meldes enstemmigt ud i PK organisationen.

Hvert enkelt mål er så vidt muligt defineret inden årets start på alle parametre. Se bilag for mål defineret ved årets start.

Der laves løbende review på mål. Første review er aftalt i marts måned 2011.

Mål og realiserede data kan altid følges løbende i ARAS. Opdateringsniveau vil være forskelligt alt efter parameter. Hver medarbejder kan følge egne personlige mål, sit teams mål og sit områdes mål.

Udmøntning

Udmøntning sker månedligt, to måneder bagud. Beregning og udmøntning sker via ARAS.

Alle diskussioner omkring udmøntning finder sted på aftalte LØSU møder. Input til diskussion kommer fra alle inputgivere i hvert område. Alle input som ønskes diskuteret i LØSU, skal meldes skriftligt på LØSU agenda senest 3 dage inden aftalt møde. Dette gælder for både A og B side. Input sendes altid skriftligt rundt til alle LØSU medlemmer.

Udmøntning vil generelt blive tilsendt alle LØSU medlemmer samt områdechefer omkring d. 20 hver måned. Alle input skal derfra gives senest 1 uge efter, hvorefter input vil blive behandlet i LØSU.

Resultatløn på hver enkelt medarbejder, hvert enkelt team og hele områder vil altid være tilgængeligt for medlemmer af LØSU, i samme øjeblik der er lavet opgørelse for udmøntning. Der vil fra ARAS blive genereret oversigter i Excel til LØSU medlemmer.

LØSU afholder møde omkring d. 28. i måneden vedr. udmøntning for 2 måneder tilbage. Samtidig aftales dato for udmelding.

Sygefravær

Den teambaserede del udmøntes på normal vis, også selv om en medarbejder har en eller flere sygedage hen over givne periode.

Udmøntning ved sygdom for den individuelle provision udregnes således;

Dagsgennemsnit fra forrige måned delt med tredive

(individuel udmøntning forrige måned / 30) x antal sygedage pågældende måned.

Ordning er gældende for kategorierne syg, deltidssyg, langtidssyg og barselsorlov.

TR særlige vilkår

TR skal have gennemsnit af den gruppe de tilhører.

Særlige forhold for SWAT

SWAT Hotline - har ikke mål på teambaseret AHT

- Får gennemsnitlig udmøntning af samlet hotline teambaseret AHT
- Får 30 % ekstra udmøntning på individuelt fix rate (kompensation for reduceret salg)

SWAT Mobil- har ikke mål på teambaseret AHT

- Får gennemsnitlig udmøntning af samlet mobil teambaseret AHT
- Får 30 % ekstra udmøntning på individuelt fix rate (kompensation for reduceret salg)

Reserveaftale ved nedbrud

For at sikre fælles forståelse for udmøntning, vil LØSU inden hver udmøntning sikre, at tekniske nedbrud og andre udfordringer bliver behandlet på bedst mulig vis for alle parter.

Der er gensidigt afgivet erklæring på, at alle relevante sager vil blive diskuteret og på bedst mulig vis behandlet i LØSU regi, således at fælles kommunikation sikres.

Flytning af medarbejder mellem teams

Skal en medarbejder flyttes fra et team til en anden, skal dette ske ved månedsskift. Medarbejdere må ikke flytte team på andre tidspunkter da dette vil have betydning for både det team der flyttes fra og det der flyttes til, hvorfor mål og udmøntning ikke vil være korrekte.

Kronesatser i salgsbudget

Kronesatser på de enkelte produkter er altid inddelt i fire niveauer. Disse 4 niveauer omtales guld, sølv, bronze og kobber.

Kronesatser kan variere fra måned til måned og fra område til område. Årsag til dette er skift i fokus fra marked og/eller opretholdelse af resultatlønsbudget.

Alle justeringer kommunikeres til LØSU medlemmer før justering.

Udlån af medarbejder

Når en medarbejder udlånes til anden aktivitet udmøntes den teambaserede del på normal vis. Den individuelle del udmøntes som et gennemsnit af gruppen for indeværende måned.

Indtræden i resultatlønsaftale

En nyansat medarbejder indtræder i resultatlønsaftalen efter endt uddannelse.

Coach særlige vilkår

Udmøntning til coach sker på følgende måde.

Summen af eget salg / faktisk antal dage på telefon x gennemsnitligt antal arbejdsdage på en måned beregnet på året.

Hvis en coach er på under 3 timer på en dag, så tæller den ikke med den pågældende dag.

Antal kundetilfredshedsmålinger

Som beregningsgrundlag for kundetilfredsheden er aftalt 50 målinger pr. team. Opnås ikke 50 målinger på et team, vil resultat blive beregnet på baggrund af områdets samlede målinger. Med områder menes mobil, fastnet, regning osv..

Aftaletype

Aftalen er en Provisionsaftale og omhandler Teambaseret del (3C) og Individuel provision (3I)

Underskrifter

28/1-2011. *Maybritt Elking Henriksen*

LØSU næstformand

Maybritt Elking Henriksen

2/2-11 *Allan Aagaard Kristensen*

LØSU formand

Allan Aagaard Kristensen