

ONLINE TEKNİK DESTEK AYLIK PERFORMANS SIRALAMASI - EKİM 2024								
Sıra	İsim Soyisim	Statü	Vardiya	Mesaiye Geç Gelme	Devamsızlık Puanı	Vardiya Grubundaki Çağrı Oranı	FOP/FOS Oranı Puanı	TOPLAM PUAN
1	Furkan Kozak	Agent	Sabit	100	100	5,51	96,20	301,71
2	Ali Atvur	Agent	D	100	100	4,08	97,22	301,30
3	Onur Öğütücü	Agent	C	100	100	3,96	95,93	299,90
4	Fatih Özgün	Agent	Sabit	100	100	3,25	96,58	299,83
5	Suat Cerit	Agent	Sabit	100	100	4,07	95,68	299,76
6	Ali Çakır	Agent	D	100	100	3,48	96,24	299,72
7	Erdem Ergün	Agent	C	100	100	3,59	96,03	299,62
8	Irem Kumaş	Agent	Sabit	100	100	2,83	95,95	298,78
9	Ramazan Arbay	Agent	D	100	98	3,50	97,06	298,57
10	Ulaş Dayan	Agent	Sabit	100	100	4,33	93,98	298,31
11	Enes Karatop	Agent	Sabit	99	100	3,61	95,62	298,23
12	Ertugrul Özkan	Agent	B	100	100	3,59	94,10	297,69
13	Sefa Tuğlu	Agent	B	100	100	3,17	94,50	297,66
14	Adem Aydogdu	Agent	B	100	100	2,93	94,59	297,52
15	Mete Çakal	Agent	B	99	100	2,63	95,71	297,33
16	Semih Canbaz	Agent	C	100	100	3,20	93,18	296,39
17	Emirhan Doymaz	Agent	Sabit	100	100	2,47	93,14	295,61
18	Helin Aydın	Agent	Sabit	99	100	2,71	93,24	294,95
19	Batuhan Canlı	Agent	C	100	98	3,18	93,68	294,86
20	Doga Durna	Agent	Sabit	99	98	3,38	94,03	294,41
21	Salih Kuruhüseyinoğlu	Agent	Sabit	100	100	3,02	91,22	294,24
22	Akif Erkan	Agent	A	100	100	3,02	91,06	294,08
23	Esma Velioglu	Agent	Sabit	99	100	1,79	93,13	293,92
24	Şevval Haskul	Agent	Sabit	100	100	2,96	90,57	293,53
25	Oğulcan Özsoy	Vrd.Amiri	C	100	100	0,20	90,00	290,20
26	Mehmet Kocaağa	Agent	A	99	98	3,21	89,91	290,12
27	Kerem Arda	Agent	Sabit	99	100	2,01	89,01	290,02
28	Eren Cesur	Agent	A	95	98	3,35	93,14	289,49
29	Batuhan Koruyan	Vrd.Amiri	B	100	100	0,60	87,97	288,57
30	Cihan Bayşurt	Vrd.Amiri	Sabit	96	100	1,00	90,00	287,00
31	Ozan Cürüt	Agent	A	98	100	3,15	83,42	284,56
32	Metin Atagül	Vrd.Amiri	D	100	100	0,11	79,31	279,42
33	Kerem Özlü	Agent	D	100	100	2,57	74,07	276,64
34	Tolga Korkulu	Agent	C	100	100	1,95	68,85	270,81
35	İbrahim Salcı	Vrd.Amiri	A	97	100	0,13	71,43	268,56
EKİM 2024 PERFORMANS ÖDÜLÜ								
Sıra	Vardiya Grubu Sırlaması	Puan	Vardiya Amiri					
1	B Grubu Ortalama Puanı	297,55	Batuhan Koruyan	1	Furkan Kozak	301,71		
2	Sabit Grubu Ortalama Puanı	296,41	Cihan Bayşurt	2	Ali Atvur	301,30		
3	C Grubu Ortalama Puanı	296,19	Oğulcan Öztsoy	3	Onur Öğütücü	299,90		
4	D Grubu Ortalama Puanı	294,75	Metin Atagül					
5	A Grubu Ortalama Puanı	289,56	İbrahim Salcı					

2022-2023-2024 AYLIK - PERFORMANS ÖDÜLÜ LİSTESİ			
Ay	1.Agent	2.Agent	3.Agent
Mar.22	Furkan Çalışkan	Metin Atagül	Ozan Akkurt
Nis.22	Selim Alkış	Furkan Çalışkan	Murat Çakmak
May.22	Emre Kayfeci	Selim Alkış	Hakan Aybar
Haz.22	İbrahim Salcı	Ali Çakır	Metin Atagül
Tem.22	Harun Kocaer	Furkan Çalışkan	Hakan Aybar
Ağu.22	Harun Kocaer	Kürşat Işgör	Ali Çakır
Eyl.22	Harun Kocaer	Murat Çakmak	Oğulcan Özsoy
Eki.22	Emir Akkaya	Oğulcan Özsoy	Harun Kocaer
Kas.22	Ali Çakır	Selim Alkış	Mete Çakal
Ara.22	Ali Çakır	Oğulcan Özsoy	Batuhan Koruyan
Oca.23	Oğulcan Özsoy	Emre Kayfeci	Metin Atagül
Şub.23	Fatih Özgün	Batuhan Koruyan	Oğulcan Özsoy
Mar.23	Oğulcan Özsoy	Emre Kayfeci	Metin Atagül
Nis.23	Oğulcan Özsoy	Ali Çakır	Erdem Ergün
May.23	Ali Çakır	Batuhan Koruyan	Kerem Özü
Haz.23	Batuhan Koruyan	Erdem Ergün	Oğulcan Özsoy
Tem.23	Erdem Ergün	Ali Kahraman	Oğulcan Özsoy
Ağu.23	Batuhan Koruyan	Oğulcan Özsoy	Ali Çakır
Eyl.23	Kürşat Işgör	Rıdvan Yıldız	Alperen Şener
Eki.23	Oğulcan Özsoy	Kürşat Işgör	Erdem Ergün
Kas.23	Alperen Şener	Oğulcan Özsoy	Erdem Ergün
Ara.23	Erdem Ergün	Oğulcan Özsoy	Alperen Şener
Oca.24	Furkan Kozak	Kerem Özü	Erdem Ergün
Şub.24	Furkan Kozak	Ali Atvur	Uygur Genç
Mar.24	Oğulcan Özsoy	Ali Atvur	Ramazan Arbay
Nis.24	Ali Atvur	Ali Çakır	Erdem Ergün
May.24	Furkan Kozak	Ali Atvur	Erdem Ergün
Haz.24	Ali Atvur	Erdem Ergün	Furkan Kozak
Tem.24	Eren Cesur	Furkan Kozak	Mehmet Kocaağa
Ağu.24	Furkan Kozak	Ulaş Dayan	Mehmet Kocaağa
Eyl.24	Furkan Kozak	Ramazan Arbay	Ali Atvur
Eki.24	Furkan Kozak	Ali Atvur	Onur Öğütücü

Kurallar ve Puanlama Sistemi		
1	Mesaiye Geç Gelme :	Ay içerisinde mesaiye geç gelme sayısı kadar, 100 puan üzerinden puanı düşürülür.
		a- 08:00 / 18:00 mesaisi için 10 dakika ve üzeri geç gelmelerinde geç gelinmiş olarak kabul edilir.
		b- 07:30 / 15:30 mesaisi için 15 dakika ve üzeri geç gelmelerinde geç gelinmiş olarak kabul edilir.
		c- 15:30 / 22:30 mesaisi için 5 dakika ve üzeri geç gelmelerinde geç gelinmiş olarak kabul edilir.
		d- 22:30 / 08:00 mesaisi için 10 dakika ve üzeri geç gelmelerinde geç gelinmiş olarak kabul edilir.
		e- Yarım gün devamsızlık veya erken çıkma durumlarında da geç gelinmiş olarak kabul edilir. (Bknz. 2d maddesi)
	Hedef	Zamanında mesaiye gelmek
	Puanlama	Her geç geldiği mesal için -1 puan (100 üzerinden)
2	Devamsızlık :	Ay içerisinde işe gelmediği gün sayısının 2 katı kadar, 100 puan üzerinden puanı düşürülür.
		a- Doğum, Ölüm izinleri puanlamaya dahil değildir.
		b- Raporlu günler puanlamaya dahil değildir.
		c- Planlı yıllık haftalık izinler puanlamaya dahil değildir. (3 Gün ve üzeri). Minimum 1 hafta önceden planlaması yapılırsa 1-2 günlük izinlerde puanlamaya dahil değildir.
		d- Belgele randevu , hastane ve sınav işlemleri puanlamaya dahil değildir. Belge bildirimi personel kendisi istemeden göndermeli.
		e- Diğer tüm durumlar puanlamaya dahil edilir.
	Hedef	Mesaiye gelmek, devamsızlık yapmamak
	Puanlama	Her gelmediği mesai için -2 puan (100 üzerinden)
3	Vardiya Grubu Çağrı Oranı	Ay içerisinde bulunduğu vardiyanın toplan aldığı çağrı yüzdesi üzerinden; vardiyası içerisindeki agentin çağrı yüzdesi
	Hedef	Vardiya grubu içerisindeki çağrı yük dağılımının mümkün olduğunca eşit olması
	Puanlama	Vardiya grubu içerisindeki aldığı çağrı yüzdesi puan olarak işlenir.
4	CePT Hedef Kat Puanı	Ay başında agentlar için belirlenen aylık CPT hedefini tutturma puanı (Hedefin üzerine ne kadar çıktıgı veya hedefini ne kadar altında kaldığıını gösterir)
	Hedef	CPT Üzerinden çağrı açtırmak
	Puanlama	Agentin CPT Çağrı sayısı x 100 / Minimum yapması gereken hedef sayı / 100 = Puan
5	FOP/FOS Yüzdesi Puanı	Ay içerisinde agentın çağrı çözme yüzdesi puandır. (Tabanca arızaları hariç hesaplanır)
	Hedef	Çağrılarının kaydedilmesi ve çözüm oranını yukarıda tutmak
	Puanlama	Toplam Girilen Çağrı = FOP + FOS ise FOP x 100 / Toplam Girilen Çağrı = Puan
6	Vardiya Amiri Puanlaması :	Vardiya grubu çalışanlarının puanları kendi arasında toplanarak ortalaması alınır.Vardiya grup puanı belirlenir.
	Hedef:	Vardiya grupları içerisinde takım çalışmasına teşvik etmek.
Not:	Puan eşitliği durumunda 1- mesai devamlılığı daha iyi durumda olan üste yazılacaktır. Veya 2- Vardiya grubundaki çağrı oranı yüksek olana verilir	