

Компанијата Спенсер се занимава со продажба на алатна опрема за надворешно и внатрешно домаќинство.

Основана е во 1987-та година, со седиште во Чикаго, Илиноис, и после 30 години постоење оперира на целата територија на САД и Канада.

За опслужување на своите 5000 коминтенти, Спенсер има тим од 70тина комерцијалисти, кои се групирани во 13 тимови (по 1 за секоја држава, плус 20 се распоредени во Канада).

Секој коминтент од страна на доделениот комерцијалист се посетува со одредена фреквенција на посета.

За време на посетата, комерцијалистот пополнува прашалник кој има за цел да го евалуира неговиот перформанс во дадениот објект.

Евалуацијата ја опфаќа продажбата која тој ја прави во објектот, присуството на различни производи во објектот, начинот на кој се изложени производите во објектот и сл.

Секое прашање од тој прашалник носи бодови. Интервалот на бодови што може да се добијат на еден прашалник се движи од 0 до 100.

Евалуацијата на секој комерцијалист се прави се со цел да се следи прогресот на неговиот перформанс. Идејата е секој оној кој има раст во својот перформанс, да добие бонус затоа што е подобар од самиот себе претходно.

Перформансот на еден комерцијалист за даден месец се премсетува како просек од перформансот што е измерен во сите негови објекти.

Перформансот на еден објект е просек од вкупниот број на посети при кој е измерен перформанс во објектот. (имајте во предвид дека секој објект се посетува различен број на пати во даден месец).

Како само-евалуацијата на перформансот, комерцијалистот би ја направил исправно, се испраќа и случајна контрола во случајно избрани објекти кои го мерат истото што и тој. Контролата се прави 24-48 часа после неговата посета, во спровитвно не е валидна, и дозволува 15% понизок измерен перформанс, за да се каже дека комерцијалистот не излажал во само-евалуацијата.

На пример,

Ако комерцијалистот се измери со перформанс од 84,3 во даден објект на 5ти Јуни, а контролата измери 69,2 поени на 6ти Јуни, тогаш сметаме дека комерцијалистот излажал ( $1 - 69,2 / 84,3 = 18\%$  разлика). Во ваквите ситуации системот автоматски со сетира перформансот на комерцијалистот за посетата што е контролирана на 0, како би влијаела/намалила/казнила вкупниот перформанс во тој објект.

## ПРОБЛЕМ ЗА РЕШАВАЊЕ:

Постојат индикации дека:

1. Прави ад-хок посети при кои впишува поголем перформанс на својот објект притоа влијаејќи просечниот перформанс на својот објект да биде поголем.
2. Прави ад-хок посети во објектите кои поминала контрола и ја свела контролирана посета на 0.
3. Прави пинг-понг посети: знаејќи дека контролата започнува од втората недела во дадени месеци, првата посета во даден објект му е со исклучиво висок перформанс, а останатите посети во месецот се значително пониски. Вака, повторно влијае тој објект да има повисок просечен перформанс.
4. Прави пинг-понг посети 2: знаејќи дека контролата завршува во третата недела во дадени месеци, првите посети во даден објект му е со значително низок перформанс, а последната посета со исклучиво висок перформанс. Вака, повторно влијае тој објект да има повисок просечен перформанс.

Дали појавите од горе наведените може да се поврзат со одреден временски период/недела од месецот или пак со одреден ентитет (комерцијалист, тим и сл.).

Неделата во Спенсер почнува во Сабота, а завршува во петок.

Опис на атрибутите

CustomerID – id на продавницата

CalendarDay – ден на посета

Month – месец на посета според 4-4-5 календар (се разликува од месецот од CalendarDay)

PerformanceEvaluationPlanned – Дали е планирана евалуација на перформансот. (компанијата ја одредува датата за евалуација, пополнува компанијата)(1 треба да оди, 0 првично била дадена после е тргната)

PerformanceEvaluationExecuted – Дали планираната евалуација на перформансот е реализирана или не. (пополнива комерцијалистот)

PerformanceEvaluationAdHoc – Дали комерцијалистот направил adhoc реализација

TERRID – број на комерцијалист

SAPECCSalesGroup – број на тим (повеќе комерцијалисти во еден тим)  
SAPECoefficient – self-assessed performance evaluation coefficient (пополнува комерцијалистот)  
APECoefficient – audit performance evaluation coefficient (коефициентот од контролата за перформансот)  
FPECoefficient – final performance evaluation (ако не е во дозволената граница финалниот се сетира на нула), просек од сите посети во еден месец на ниво на продавница  
SAMEDAYVISIT – дали е во ист ден, ова се случува ако некој згреши (комерцијалистот или евалуаторот)  
OVERDUE – ако е направена контрола на посета што не е реализирана. И контролата евалуација прави на 8мата место на 9тата посета.  
UNDERDUE – ако е направена проверка, а е направена евалуација во тој месец. Агенцијата добива листа на посети исто како комерцијалистот. Треба во 48 часа да направи проверка. Ако во меѓувреме не е направена евалуација затоа што е откажана, агенцијата прави проверка на ниту една направена евалуација за тој месец. Тогаш се случува underdue.  
OK – ако контролата се случи во 48 саати после евалуацијата и е во рамките на границата тогаш е ок  
NOTOK – спротивно од OK  
STATUS – комбинација од претходните 5  
V22 –  
OVERDUE DAYS – колку дена е overdue  
THRESHOLD – граница на прифатлива разлика во проценти