

Обязанности агентов команды ML Share и руководство по управлению участниками

Комплексное руководство для эффективного управления командой и обеспечения высоких стандартов работы в корпоративной среде



Добро пожаловать в систему управления ML Share

Уважаемые коллеги! Этот документ представляет собой исчерпывающее руководство по обязанностям агентов команды ML Share и принципам эффективного управления участниками. Мы глубоко признательны каждому из вас за вклад в развитие нашей компании и стремимся создать прозрачную, справедливую и профессиональную рабочую среду.

Наша компания, являясь частью международной группы Mother London, придерживается высочайших стандартов корпоративного управления. Мы понимаем, что успех организации напрямую зависит от качества работы каждого агента и эффективности взаимодействия внутри команды. Поэтому мы разработали четкую систему обязанностей, прав и механизмов контроля, которая обеспечивает как результативность бизнеса, так и защиту интересов всех участников.

В этой презентации вы найдете подробное описание ваших обязанностей как агентов, правила управления подчиненными, механизмы мотивации и развития сотрудников, а также систему социальных гарантий. Мы верим, что понимание и соблюдение этих принципов поможет вам достичь профессиональных высот и внести значительный вклад в общий успех компании.

Ключевые темы презентации:

- Основные обязанности агентов
- Управление задачами команды
- Обучение и развитие персонала
- Система социального обеспечения
- Механизмы контроля качества
- Защита прав участников

Основные обязанности агентов команды

Роль агента команды ML Share является ключевой для обеспечения эффективной работы всей организационной структуры. Агент выступает связующим звеном между руководством компании и рядовыми участниками, отвечая за множество критически важных функций – от ежедневного контроля выполнения задач до стратегического развития подчиненных сотрудников.

Управление задачами

Ежедневный мониторинг и контроль выполнения заданий всеми подчиненными участниками

Обучение и развитие

Систематическая подготовка новых сотрудников и развитие компетенций команды

Социальное обеспечение

Содействие в реализации программ социальной защиты и медицинского страхования

Организация мероприятий

Проведение благотворительных акций и корпоративных встреч для укрепления командного духа



Управление задачами подчиненных: механизм ежедневного отслеживания

Мониторинг хода выполнения задач

Каждый агент обязан создать и поддерживать эффективный «механизм ежедневного отслеживания задач». Это означает использование внутренней платформы управления для просмотра хода выполнения задач подчиненными участниками в режиме реального времени. Система должна обеспечивать полную прозрачность процессов в установленный компанией рабочий период с 9:00 до 21:00 ежедневно.

Особое внимание следует уделять участникам, которые не приступили к выполнению задачи до 18:00 текущего дня. В таких случаях агент должен заблаговременно связаться с сотрудником, выяснить причины задержки и предоставить оперативные рекомендации по ускорению работы. Это проактивный подход позволяет предотвратить невыполнение заданий и поддерживать высокий уровень продуктивности команды.

Для участников, которые не выполнили задачу в установленный срок, необходимо тщательно зафиксировать причины несоответствия в системе. На следующий день агент должен принять конкретные меры по устранению проблемы – будь то дополнительное обучение, перераспределение задач или индивидуальная консультация. Документирование таких случаев также важно для анализа эффективности работы команды и выявления системных проблем.

01

Мониторинг в реальном времени

Отслеживание активности 9:00-21:00

02

Проактивные напоминания

Связь с неактивными до 18:00

03


Фиксация проблем

Документирование причин задержек

04

Устранение неполадок

Меры коррекции на следующий день

 **Важно:** Своевременное выявление проблем позволяет предотвратить их эскалацию и сохранить высокие показатели выполнения задач командой.

Контроль качества выполнения задач

Контроль качества является критически важным аспектом работы агента, направленным на предотвращение нарушений и поддержание высоких стандартов выполнения задач. Еженедельная процедура случайной выборки позволяет своевременно выявлять проблемы и принимать корректирующие меры.

1

Случайная выборка

Еженедельно отбирается 10-20% ваучеров заданий для вторичной проверки, включая скриншоты лайков и записи о подписках

2

Детальная проверка

Расследование потенциальных проблем: ложное заполнение, автоматически генерируемый трафик, дублирующие операции

3

Немедленная реакция

При обнаружении нарушений необходимо сразу пресечь действия и направить отчет в операционную команду

4

Обучение соблюдению

Помощь сотрудникам в прохождении обучения по соблюдению требований для предотвращения повторных нарушений

Система контроля качества основана на принципах справедливости и прозрачности. Цель проверок – не наказание сотрудников, а обеспечение соблюдения стандартов компании и защита интересов всех участников. Регулярные проверки также помогают выявлять системные проблемы в процессах выполнения задач и своевременно их корректировать.

Обязанности по обучению и развитию когнитивных способностей



Обучение и развитие подчиненных – это инвестиция в будущее команды и всей компании. Каждый агент несет персональную ответственность за то, чтобы новые сотрудники получили всестороннюю подготовку и четкое понимание своих обязанностей, возможностей и перспектив роста в ML Share.

Систематический подход к обучению обеспечивает не только быструю адаптацию новичков, но и формирует правильное понимание корпоративной культуры, бизнес-процессов и механизмов вознаграждения. Качественное обучение минимизирует ошибки, повышает мотивацию сотрудников и создает основу для их профессионального роста.

Базовая когнитивная подготовка новых сотрудников

В течение 48 часов после начала работы каждый новый сотрудник, включая стажеров и штатных работников, должен пройти индивидуальное систематическое обучение. Это обязательное требование обеспечивает единый стандарт понимания корпоративных процессов и предотвращает недоразумения в будущем.



Информация о компании

Квалификация материнской компании Mother London, глобальная структура ML Share с указанием расположения офисов и масштаба бизнеса, отраслевые награды, включая звание «Международное агентство года» по версии Ad Week 2024



Бизнес-процессы

Полное описание процесса от назначения задач в «Зале задач» платформы до вывода средств: стандарты выполнения (время просмотра видео, требования к валидности), механизмы проверки (техническая верификация и ручные выборочные проверки), правила начисления комиссии



Структура вознаграждений

Четкое определение правил для вознаграждений за задачи (стандарты для отдельных заданий, методы расчетов), командных вознаграждений (коэффициенты расчета и сроки распределения многоуровневых вознаграждений), дополнительных поощрений (премии за достижения в подборе персонала, организацию встреч)

Критически важно: После обучения сотрудники должны самостоятельно рассчитывать свой ожидаемый доход, что обеспечивает прозрачность системы вознаграждений и повышает мотивацию.

Специализированный коучинг для потенциальных агентов

Подчиненные, проявившие желание стать командными агентами, нуждаются в особом внимании и целенаправленной подготовке. Агент должен предоставить таким сотрудникам «План развития способностей агента», который включает три ключевых компонента:

Разъяснение обязанностей



На основе технического документа ML SHARE LTD предоставляется детальное объяснение основных обязанностей: управление подчиненными, организация обучения, контроль за соблюдением требований. Это предотвращает управленческие ошибки, вызванные когнитивными искажениями.

Обмен опытом



Предоставление практических знаний в области методов подбора персонала, техник мотивации подчиненных и руководства выполнением задач. Помощь участникам в разработке первоначальных целей подбора персонала и планов управления командой.

Руководство процессом повышения



Рекомендации по подготовке материалов для подачи заявления на повышение (список подчиненных, данные о выполнении задач), помощь в установлении связи с операционной командой платформы для повышения вероятности успешного продвижения по карьерной лестнице.

Инвестирование времени в развитие потенциальных агентов приносит долгосрочные выгоды как для команды, так и для всей компании. Хорошо подготовленные агенты становятся эффективными лидерами, способными масштабировать бизнес и поддерживать высокие стандарты работы.

Важно помнить, что процесс подготовки агентов требует терпения и систематического подхода. Не все кандидаты сразу готовы к управленческим обязанностям, и задача наставника – определить оптимальное время для перехода на новый уровень ответственности.

Ответственность за обеспечение благосостояния и прав

ML Share придает огромное значение социальной защите своих сотрудников. Мы понимаем, что благополучие работников напрямую влияет на их продуктивность, лояльность и общую удовлетворенность работой. Агенты играют ключевую роль в реализации системы социального обеспечения, выступая посредниками между платформой и участниками команды.

Медицинское страхование

Для штатных сотрудников со стажем работы 3 года агенты собирают документы членов семьи и помогают оформить коммерческое медицинское страхование с коэффициентом возмещения $\geq 90\%$

Ежегодный медосмотр

За 15 дней до медосмотра агенты уведомляют сотрудников о выборе учреждения, подсчитывают участников и обеспечивают интерпретацию результатов обследования

Уведомление о юридических правах сотрудников

Ежемесячное «Совещание по вопросам продвижения прав» является обязательным инструментом информирования членов команды об их законных правах и гарантиях. Агенты должны обеспечить полное понимание участниками своих прав в трех ключевых областях:

Трудовые права



Рабочее время в соответствии с Трудовым законодательством Узбекистана составляет не более 8 часов в день. Компенсация сверхурочной работы рассчитывается следующим образом: сверхурочная работа в праздничные дни оплачивается в размере, умноженном на 3 от вознаграждения за выполнение стандартного задания. Это гарантирует справедливую оплату дополнительных усилий сотрудников.

Права на получение дохода



Компания гарантирует отсутствие задержек в выплате вознаграждения за выполнение заданий. Заявки на вывод средств могут подаваться в установленные даты, за исключением праздничных дней. Правила выплаты вознаграждения полностью прозрачны, мошеннические операции исключены. Участники имеют удобные каналы подачи апелляций по любым вопросам, касающимся дохода.

Права на профессиональный рост



Продвижение в компании происходит без какой-либо дискриминации – нет ограничений по образованию, полу или региону проживания. Всем сотрудникам предоставляются бесплатные учебные ресурсы, включая приоритетное распределение мест на онлайн и офлайн-курсах. Карьерный рост основан исключительно на результатах работы и профессиональных компетенциях.

Регулярное информирование о правах создает атмосферу доверия и защищенности в команде. Сотрудники, знающие свои права, чувствуют себя увереннее и работают более эффективно, что положительно влияет на результаты всей компании.

Организация благотворительных мероприятий



Социальная ответственность – неотъемлемая часть корпоративной культуры ML Share. Каждый месяц агенты организуют минимум одно благотворительное мероприятие, демонстрируя приверженность компании ценностям заботы о обществе и окружающей среде.

Типы благотворительных мероприятий:

- Общественная помощь пожилым людям
- Стипендиальные программы для малоимущих студентов
- Волонтерская деятельность в области охраны окружающей среды
- Поддержка местных сообществ
- Образовательные инициативы

Предварительная подготовка

Установление контакта с благотворительными организациями, определение темы, времени и места, подача заявки на субсидии (до 50% стоимости)

1

Последующая обратная связь

Предоставление отчета о мероприятии в течение 7 дней, включая сведения о расходах и результатах, обмен опытом с командой

3

2

Проведение мероприятия

Обеспечение соблюдения правил организации, ведение точной документации (фото, видео, список участников)



Организация встреч по обмену опытом

Два раза в месяц агенты проводят командные собрания, которые служат важным инструментом коммуникации, обучения и привлечения новых участников. Эти встречи укрепляют командный дух, способствуют обмену знаниями и создают возможности для расширения команды.

Требования к участникам

100% явка обязательна для всех членов команды. В особых случаях требуется предварительное уведомление об отсутствии с последующим просмотром записи. Каждый участник приглашает 3-5 заинтересованных лиц.

Содержание встречи

Последние обновления платформы (расширение бизнеса, повышение льгот), успешные примеры участников (методы повышения эффективности), вопросы и ответы для заинтересованных лиц.

Поощрения

Штатным сотрудникам вручаются персонализированные подарки (сувениры бренда ML Share или карты покупок). Агент помогает заинтересованным лицам с регистрацией.

Изучение и подтверждение Белой книги компании

Белая книга ML Share является основополагающим документом, определяющим правила работы, стандарты поведения и механизмы взаимодействия всех участников платформы. Агенты обязаны обеспечить полное понимание и принятие этих правил всеми подчиненными сотрудниками.



Ознакомление с документом

После вступления участникам предоставляется доступ к Белой книге через официальный сайт платформы или клиентское приложение для самостоятельного изучения



Подписание формы

После успешного прохождения оценки участники подписывают «Форму подтверждения ознакомления с Белой книгой», которая хранится в системе



Индивидуальная оценка

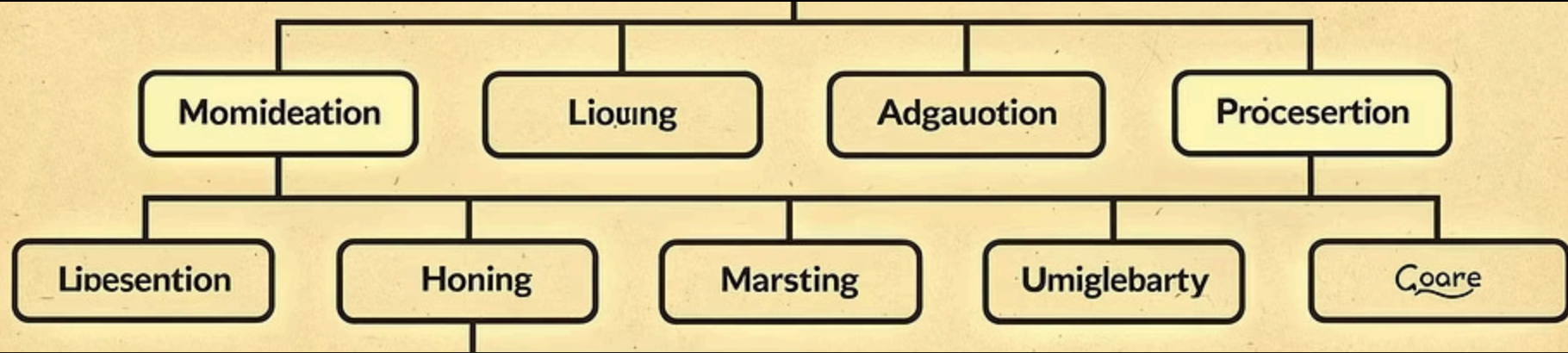
Участники проходят оценку основного контента в формате вопросов и ответов, подтверждая понимание требований к соблюдению платформы и правил уровня агентов



Повторное изучение при обновлениях

При корректировке льгот или стандартов прибыли подчиненные должны повторно изучить материал в течение 7 дней и предоставить новые формы подтверждения

Внимание: Участники, не завершившие процесс подтверждения ознакомления с Белой книгой, будут лишены права на получение заданий до выполнения этого обязательного требования.



РАЗДЕЛ II

Механизм управления участниками

Эффективное управление командой требует наличия четких правил и механизмов, регулирующих поведение участников и обеспечивающих справедливость в распределении задач и вознаграждений. ML Share разработала прозрачную систему понижения в должности и корректировки заданий, которая мотивирует сотрудников к продуктивной работе и соблюдению стандартов компании.

Эти механизмы не являются карательными мерами, а представляют собой инструменты управления эффективностью, направленные на поддержание высоких стандартов работы всей команды. Они применяются справедливо, с учетом обстоятельств каждого случая, и предоставляют участникам возможность исправить ситуацию и восстановить свой статус.

Правила понижения в должности

Применимые сценарии

Система понижения применяется к подчиненным участникам при выявлении серьезных нарушений рабочих стандартов. Понижение означает переход с текущего уровня на следующий нижний уровень (например, с J2 до J1), что влечет за собой изменение разрешений на набор персонала и стандартов вознаграждений.

Нарушения выполнения заданий

Критерий 1: Неправильное выполнение заданий (несоблюдение инструкций, провал проверки) ≥5 раз в месяц

Критерий 2: Неправильное выполнение задач (использование инструментов для завышения цифр, подделка ваучеров) – независимо от количества раз

Коммуникационная халатность

Непредоставление ответа на рабочую информацию от вышестоящего агента в течение 24 часов без уважительной причины ≥3 раз в месяц

Уважительные причины: медицинская справка о внезапном заболевании и другие документально подтвержденные обстоятельства

Процесс понижения статуса

01

Выявление нарушений

Агент обнаруживает нарушения и готовит документацию

02

Подача заявления

Отправка «Заявления на понижение» с доказательствами в операционную команду

03

Рассмотрение платформой

Проверка заявки в течение 3 рабочих дней

04

Уведомление участника

Отправка уведомления с указанием причины и условий восстановления

05

Вступление в силу

Понижение действует с текущего месяца, восстановление возможно при 90% выполнении + отсутствии нарушений

Важно: При двукратном последовательном понижении квалификация агента команды приостанавливается на один месяц.

Правила сокращения задач вдвое

В периоды снижения общего объема заказов компания применяет механизм сокращения распределения задач для определенных категорий участников. Это позволяет защитить права проактивных сотрудников и обеспечить справедливое распределение ограниченных ресурсов.

Тип с негативным отношением

Участники, которые сопротивляются указаниям агентов по выполнению задач и напоминаниям о соблюдении требований. Это включает отказ от общения, злонамеренное опровержение инструкций, распространение негативных эмоций в команде (сомнения в легитимности платформы, подстрекательство к увольнению). Сокращение применяется, если поведение не корректируется после напоминаний агента.

Тип с задержкой выполнения задач

Сотрудники, систематически не выполняющие задачи вовремя (3 или более раз в месяц отправка задач после крайнего срока 21:00) без уважительной причины. Сокращение применяется, если последующие действия агента по улучшению результатов оказываются неэффективными.

Процесс корректировки задач

Этап 1: Определение

Операционная группа определяет процент участников для сокращения (не более 10% команды) на основе объема заказов и уведомляет агентов

Этап 2: Отбор

Агенты проверяют показатели работы участников и предоставляют список кандидатов с описанием поведенческих проблем

Этап 3: Реализация

После одобрения отправляется уведомление о корректировке на месяц. При улучшении ($\geq 80\%$ своевременности) объем восстанавливается

Надзор и меры безопасности

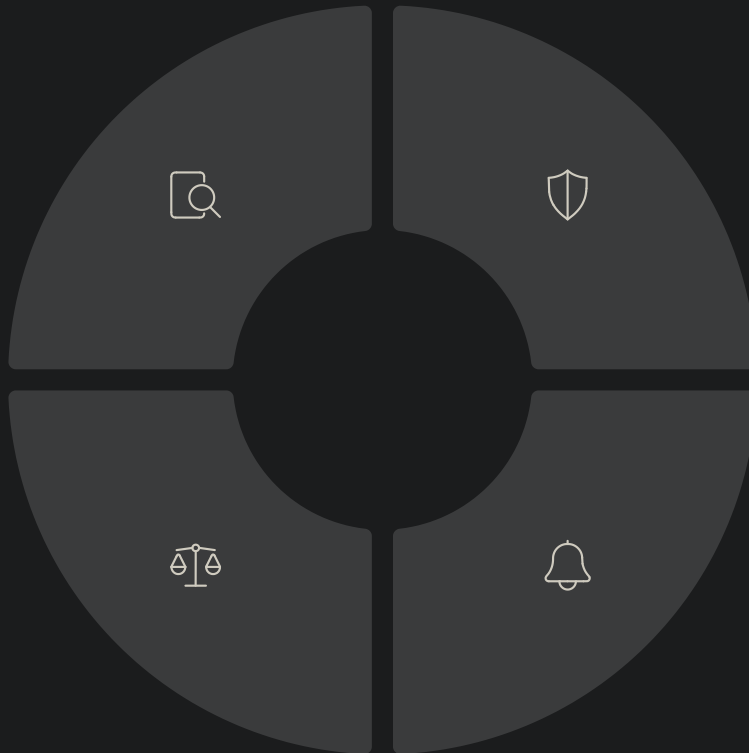
Система надзора ML Share построена на принципах прозрачности, справедливости и взаимного уважения. Она направлена не на тотальный контроль, а на обеспечение качества управления и защиту прав всех участников – как агентов, так и подчиненных сотрудников.

Надзор за агентами

Еженедельные выборочные проверки управленческих записей специалистами платформы

Система мер

Предупреждения, вычеты и дисквалификация при нарушениях



Защита прав участников

Механизм апелляций и каналы обратной связи для сотрудников

Канал жалоб

Анонимное сообщение о нарушениях со стороны агентов

Надзор за исполнением обязанностей агентами

Операционная группа платформы играет критически важную роль в обеспечении качественного выполнения агентами своих обязанностей. Специально назначенные «специалисты по управлению агентами» проводят систематические проверки, направленные на выявление потенциальных проблем и поддержание высоких стандартов управления командами.

Еженедельные выборочные проверки включают:

- Листы контроля выполнения задач подчиненными
- Листы посещаемости обучающих сессий
- Отчеты о проведенных встречах и мероприятиях
- Документацию по социальному обеспечению
- Записи о коммуникации с подчиненными

Агенты, не выполняющие свои обязанности (например, несвоевременно организующие обучение или не предоставляющие отчеты о социальном обеспечении), получают официальное предупреждение. Система предупреждений имеет накопительный характер: три предупреждения автоматически приводят к вычету 10% от ежемесячного многоуровневого вознаграждения агента.

Канал жалоб агентов

Платформа открыла специализированный «Канал жалоб агентов», который позволяет подчиненным участникам анонимно сообщать о случаях невыполнения обязанностей их руководителями. Это может включать:

- Неправомерное удержание вознаграждений
- Невыполнение обязательств по социальным выплатам
- Отсутствие необходимого обучения
- Игнорирование запросов о помощи
- Нарушение коммуникационных стандартов



Платформа гарантирует проведение тщательного расследования и проверки каждой жалобы в течение 5 рабочих дней. При подтверждении нарушений агент может быть понижен в должности или дисквалифицирован. Личность сообщившего о нарушении участника сохраняется в строжайшей тайне.

Защита прав участников команды

ML Share уделяет первостепенное внимание защите прав всех участников и обеспечению справедливых механизмов разрешения споров. Компания стремится создать среду, где каждый сотрудник чувствует себя защищенным и может свободно высказывать свое мнение без опасений негативных последствий.

Механизм апелляции

Участники, не согласные с решениями о понижении уровня или сокращении количества задач вдвое, имеют право подать «Заявление на апелляцию» на платформу в течение 3 рабочих дней с момента получения уведомления. К заявлению необходимо приложить соответствующие подтверждающие материалы: обоснование уважительной причины отсутствия ответа на информацию, действительное подтверждение выполнения задачи, медицинские справки или другие релевантные документы. Платформа гарантирует повторное объективное рассмотрение каждой апелляции с предоставлением обратной связи в течение 3 рабочих дней. Процесс апелляции полностью прозрачен, и все решения принимаются на основе фактических данных.

Каналы обратной связи

Участники могут в любое время отправлять предложения и замечания по вопросам управления агентами и реализации системы социального обеспечения через специальный раздел «Обратная связь» на платформе. Каждое сообщение рассматривается операционной командой в индивидуальном порядке. Платформа ежемесячно проводит анализ собранной обратной связи и использует ее для оптимизации правил системы агентов команды. Это обеспечивает постоянное совершенствование корпоративных процессов и гарантирует, что голос каждого участника будет услышан и учтен при принятии управленческих решений.

Заключение: Наше общее будущее



Уважаемые коллеги, мы глубоко признательны за ваше внимание к этому важнейшему документу. Обязанности агентов команды ML Share и правила управления участниками – это не просто набор формальных требований, а фундамент нашей совместной успешной работы и профессионального роста.

Каждый из вас играет незаменимую роль в развитии компании. Агенты являются связующим звеном между руководством и сотрудниками, обеспечивая эффективную коммуникацию, качественное обучение и справедливое управление. Ваша ответственность, профессионализм и преданность корпоративным ценностям создают атмосферу доверия и сотрудничества, которая отличает ML Share от других компаний.

100%

Прозрачность

Все процессы и правила открыты для ознакомления

24/7

Поддержка

Постоянная доступность помощи и консультаций

∞

Возможности роста

Неограниченный потенциал карьерного развития

Мы уверены, что соблюдение изложенных принципов и правил поможет каждому из вас достичь профессиональных высот, обеспечить благополучие своей команды и внести значительный вклад в успех ML Share. Помните, что компания всегда готова поддержать вас, предоставить необходимые ресурсы для развития и защитить ваши законные права и интересы.

Вместе мы создаем не просто успешный бизнес, но и профессиональное сообщество, основанное на взаимном уважении, справедливости и стремлении к совершенству. Благодарим вас за доверие и преданность ML Share. Желаем вам успехов в вашей важной работе!