

**ЭЛЕКТРОННЫЙ  
ГОРОД**

# Результаты оценки сервисных инженеров

# ОЦЕНКА

## 01 КТО?

Сервисные инженеры

## 02 СКОЛЬКО?

198 человек

## 03 ЗАДАЧИ?

- Определить уровень знаний
- Выявить связи «знание – КПД»
- Валидизация профиля должности
- Планирование развития по зонам роста

### ОЦЕНКА HARD SKILLS

#### ЧТО?

- Знания по блокам: интернет, IP TV приставки, ПО Windows, ВК, GPON, КТВ/ЦКТВ, домофония, телефония, продукт/ услуги

#### КАК?

- Тестирование

### ОЦЕНКА SOFT SKILLS

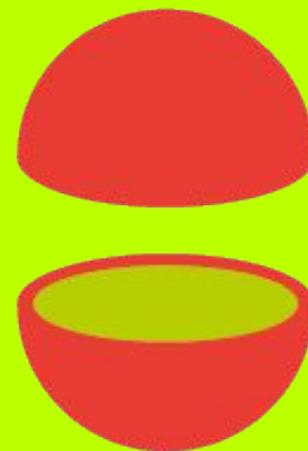
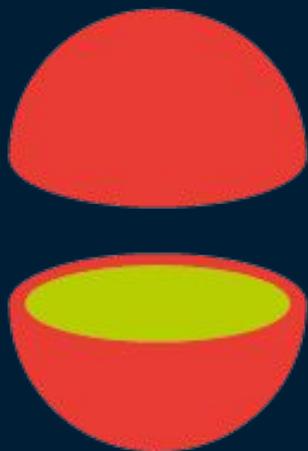
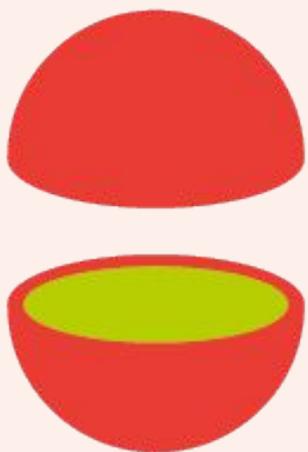
#### ЧТО?

- компетенции

#### КАК?

- Мета Тест

# Оценка soft skills



# РАЗДЕЛЕНИЕ СОТРУДНИКОВ НА ГРУППЫ ДЛЯ АНАЛИЗА

|  | 1 группа  | 2 группа   | 3 группа  | 4 группа  |
|--|---|--|---|---|
|  | Супермены: продажи от 20000, подключение на 100%, ремонт от 99% | Хорошие технари: продажи меньше 20000, подключение на 100%, ремонт от 99% (как супермены, только без продаж) | Среднячки: успешность ремонта между 97,8% и 99%, остальные показатели не важны *97,8% это 4 тикета за полгода | Менее успешные: успешность ремонта меньше 97,8%, остальные показатели не важны *97,8% это 4 тикета за полгода |
| До корректировки списков - данные по КРІ (1 выборка) | 13  | 44   | 119   | 32  |
| С корректировкой РК (2 выборка)                      | 24  | 69   | 100   | 15  |

- РК скорректировали в пользу 1 и 2 групп
- Для анализа использовали обе выборки

# КАЧЕСТВА СЕРВИСНЫХ ИНЖЕНЕРОВ, ОТЛИЧАЮЩИЕ ОТ ДРУГИХ ДОЛЖНОСТЕЙ

самые выраженные качества во всех группах

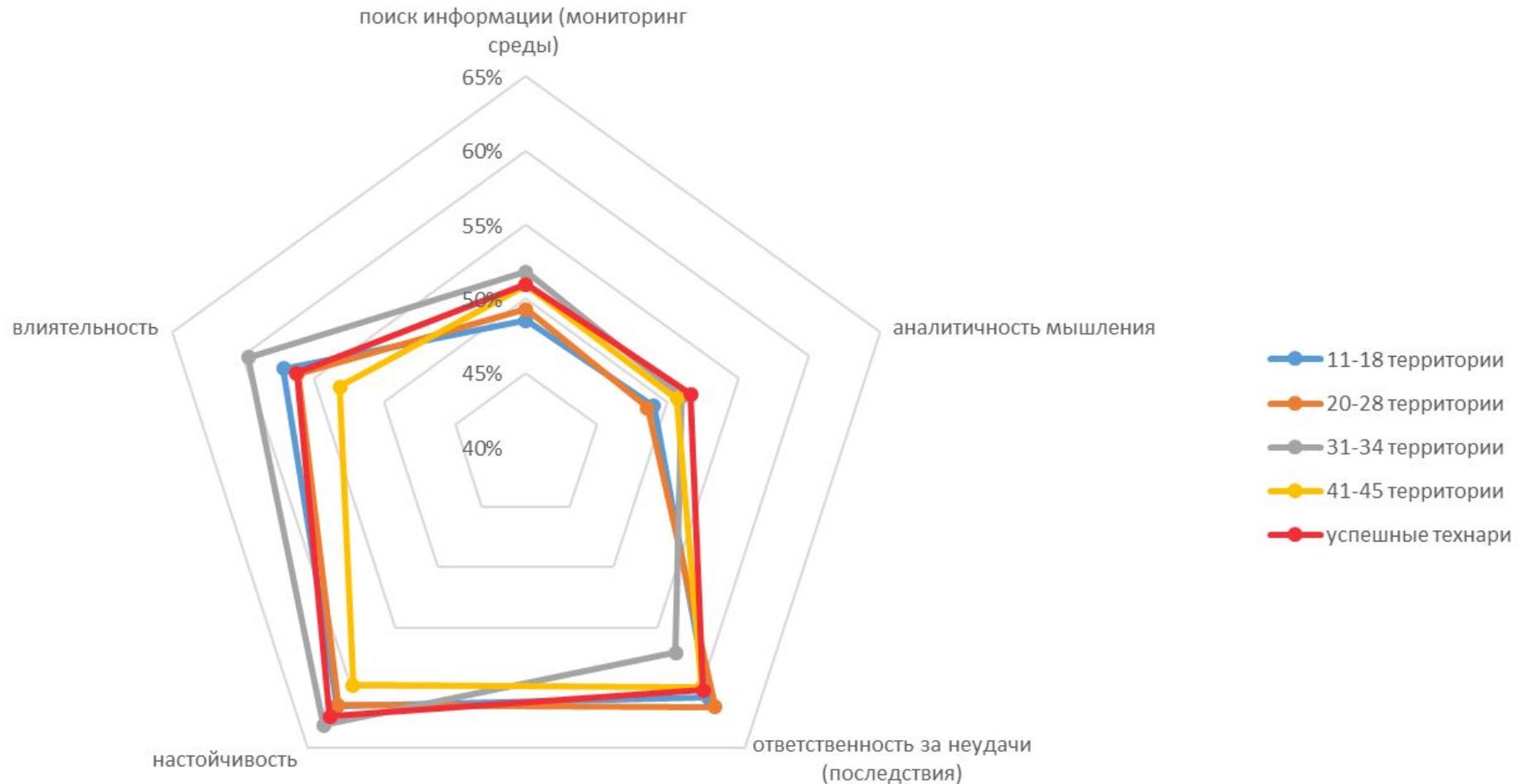
|                              |   |
|------------------------------|---|
| ответственность за результат | берет на себя обязательства и выполняет их  |
| самостоятельность            | действует самостоятельно, без внешнего контроля в рамках своей зоны ответственности.    |
| решение проблем              | признает проблему и берет на себя ответственность за её решение.                        |
| включенность в работу        | болеет за дело, выходит за рамки формальных обязанностей, работает в интенсивном режиме |
| стрессоустойчивость          | проявляет зрелость в реакции на стресс, продолжает действовать и адекватно реагирует    |
| сотрудничество               | придерживается стратегии сотрудничества   |
| целеполагание                | самостоятельно ставит себе цели, задает вектор движения                                 |

# ОТЛИЧИЯ ТЕХНАРЕЙ+ ОТ МЕНЕЕ УСПЕШНЫХ

факторы профессионализма

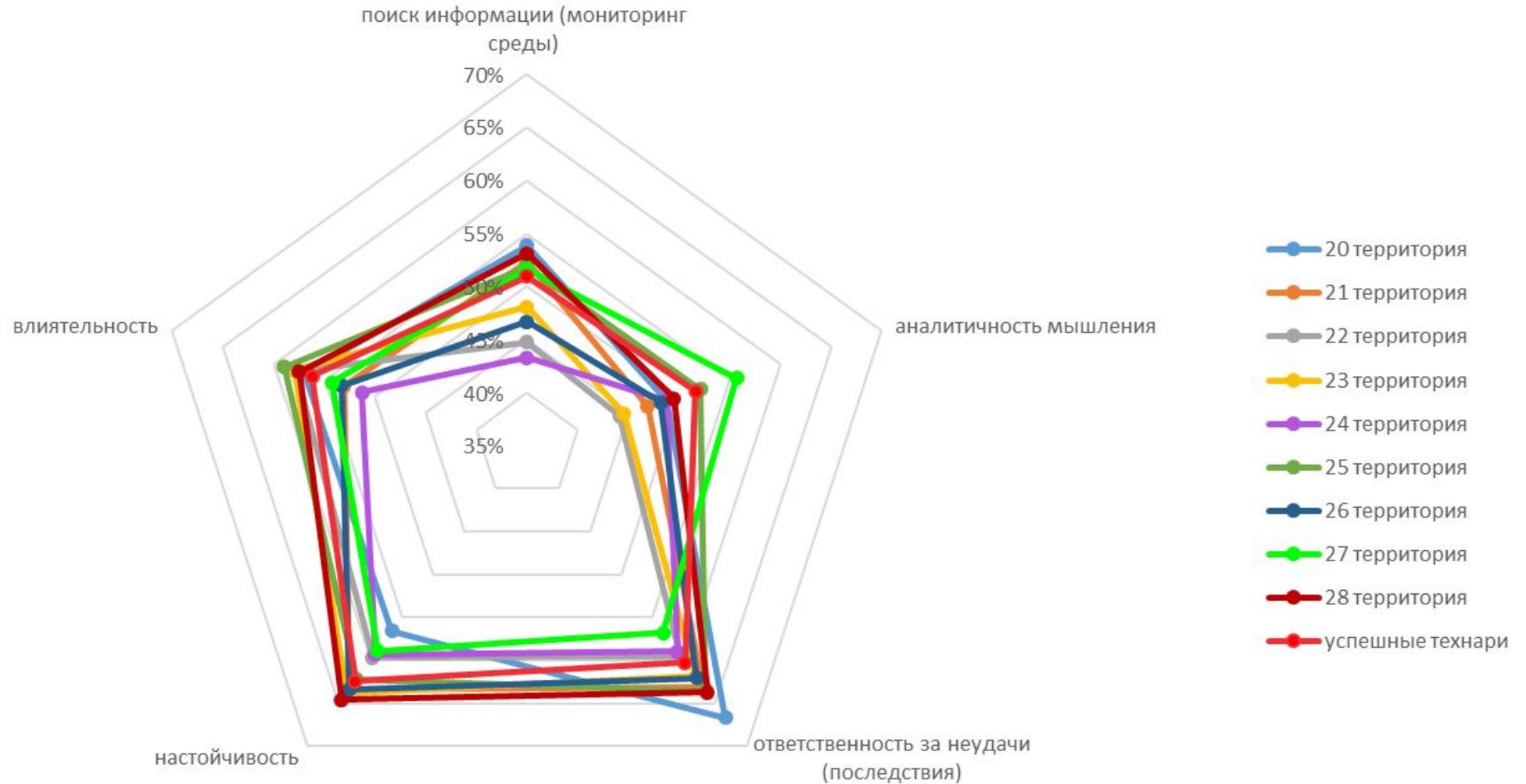
|  |   |
|--|---|
| поиск информации                         | исследует внешнюю среду и другие источники для сбора данных   |
| аналитичность мышления                   | умеет анализировать данные, разложив их на составляющие   |
| ответственность за неудачи (последствия) | принимает ответственность за неудачи  |
| настойчивость                            | сталкиваясь с препятствиями не сдаётся, устраняет их, доводит до конца пока не добьётся результата. |
| влиятельность                            | имеет собственную позицию, уверенно транслирует её собеседнику                                      |

# КАЧЕСТВА, ОТЛИЧАЮЩИЕ УСПЕШНЫХ ТЕХНАРЕЙ - ПО РУКОВОДИТЕЛЯМ

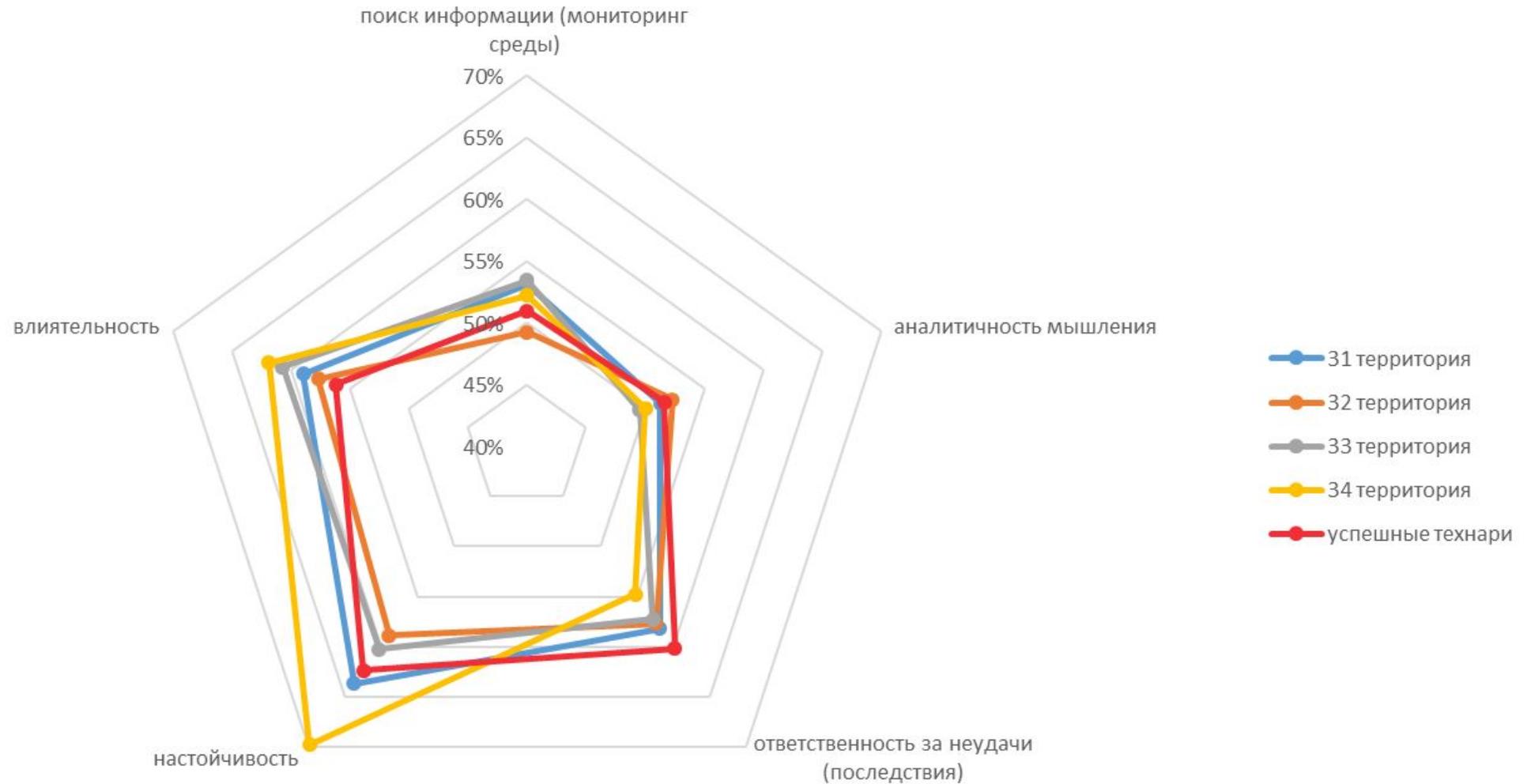




# КАЧЕСТВА, ОТЛИЧАЮЩИЕ УСПЕШНЫХ ТЕХНАРЕЙ - ПО ТЕРРИТОРИЯМ



# КАЧЕСТВА, ОТЛИЧАЮЩИЕ УСПЕШНЫХ ТЕХНАРЕЙ - ПО ТЕРРИТОРИЯМ



# КАЧЕСТВА, ОТЛИЧАЮЩИЕ УСПЕШНЫХ ТЕХНАРЕЙ - ПО ТЕРРИТОРИЯМ

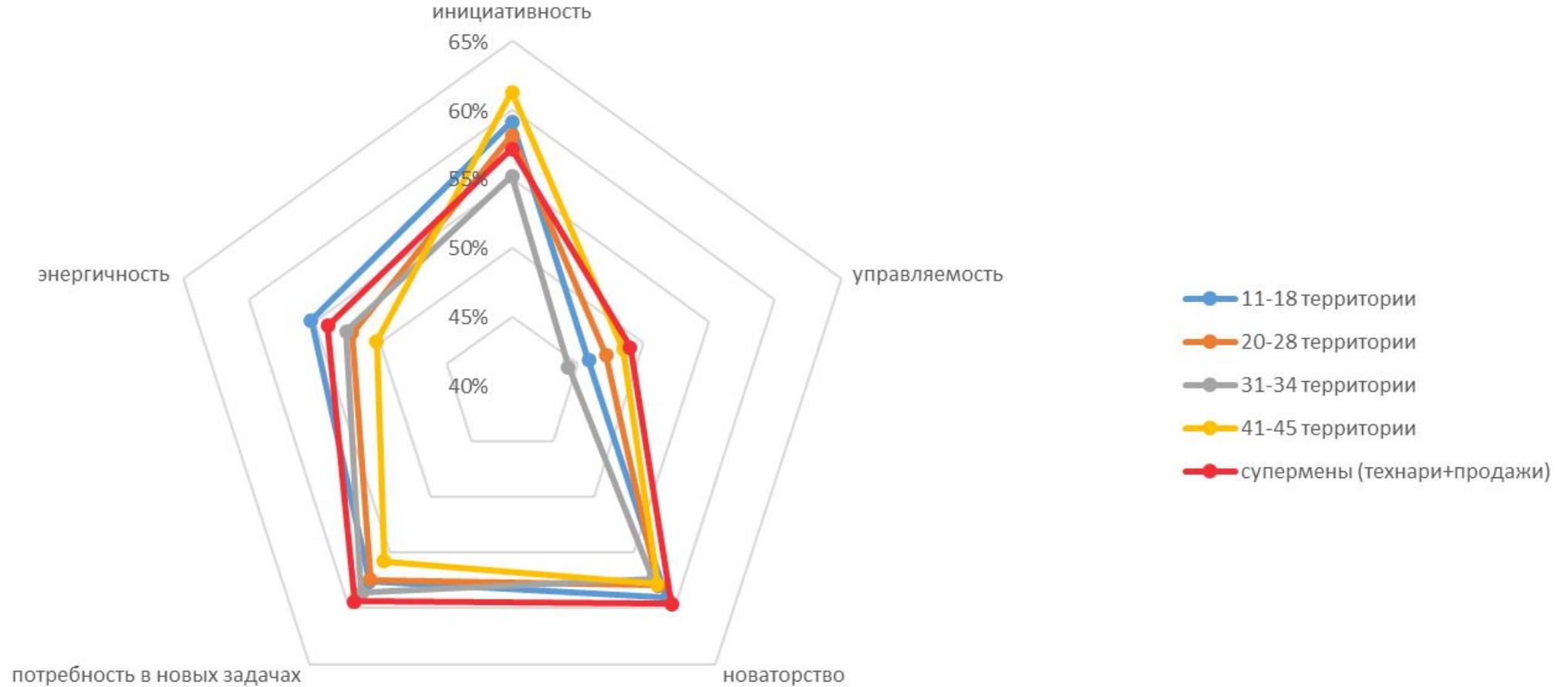


# ОТЛИЧИЯ СУПЕРМЕНОВ ОТ ТЕХНАРЕЙ+

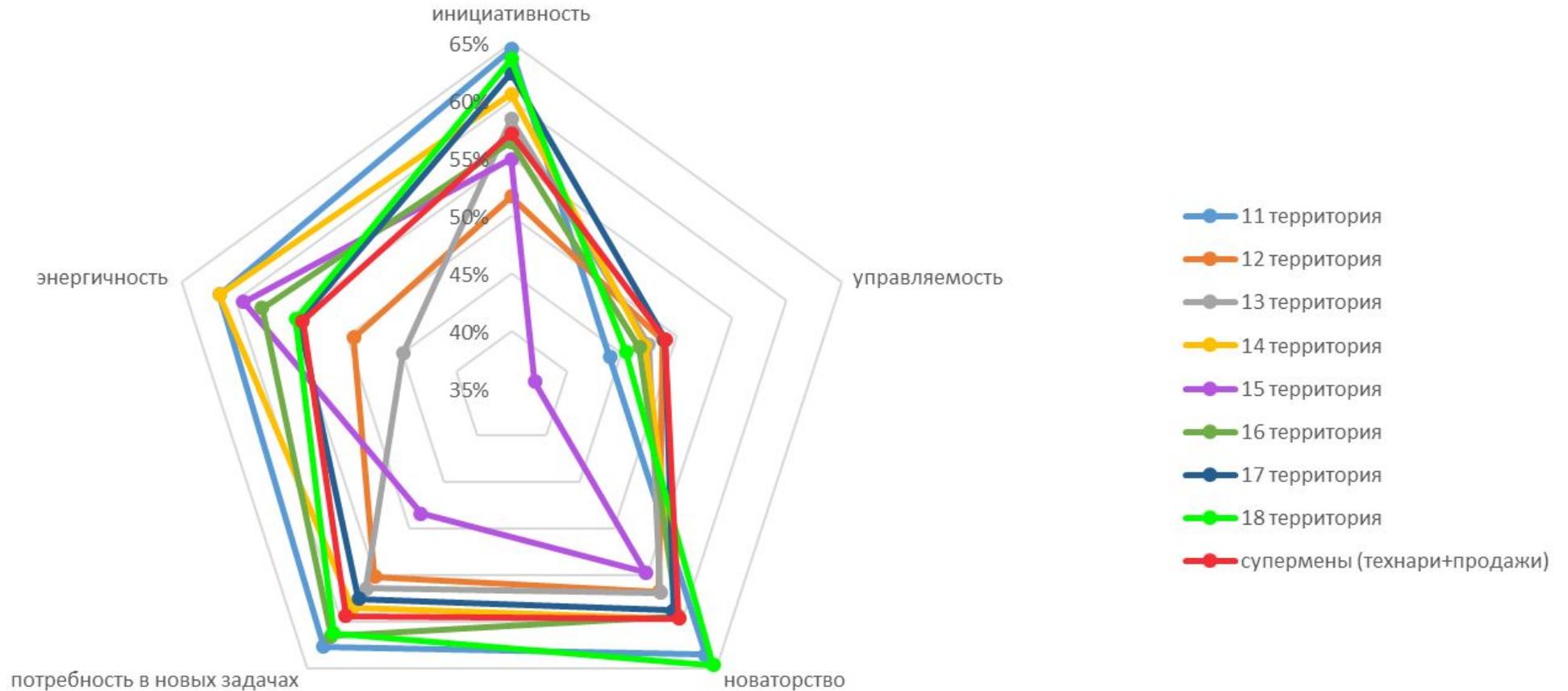
факторы для продаж

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| инициативность              | проявляет инициативу, влияет на события.  |
| управляемость               | готов следовать за видением руководителя, переводить стратегию в тактические действия |
| новаторство                 | придумывает и предлагает нововведения, улучшения                                      |
| потребность в новых задачах | любит новые задачи, имеет потребность к разнообразию.                                 |
| энергичность                | энергично выполняет свою работу   |

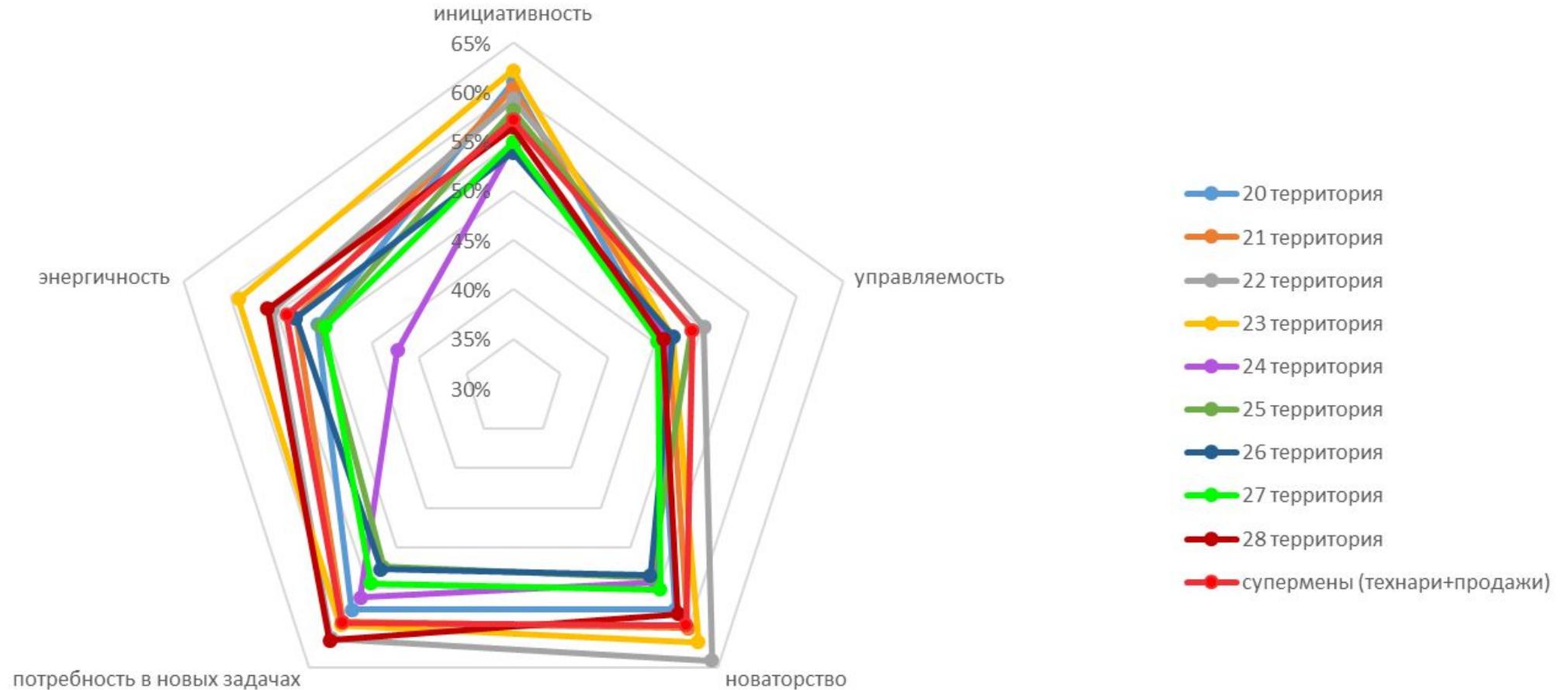
# КАЧЕСТВА, ОТЛИЧАЮЩИЕ УСПЕШНЫХ ТЕХНАРЕЙ И ПРОДАЖНИКОВ - ПО РУКОВОДИТЕЛЯМ



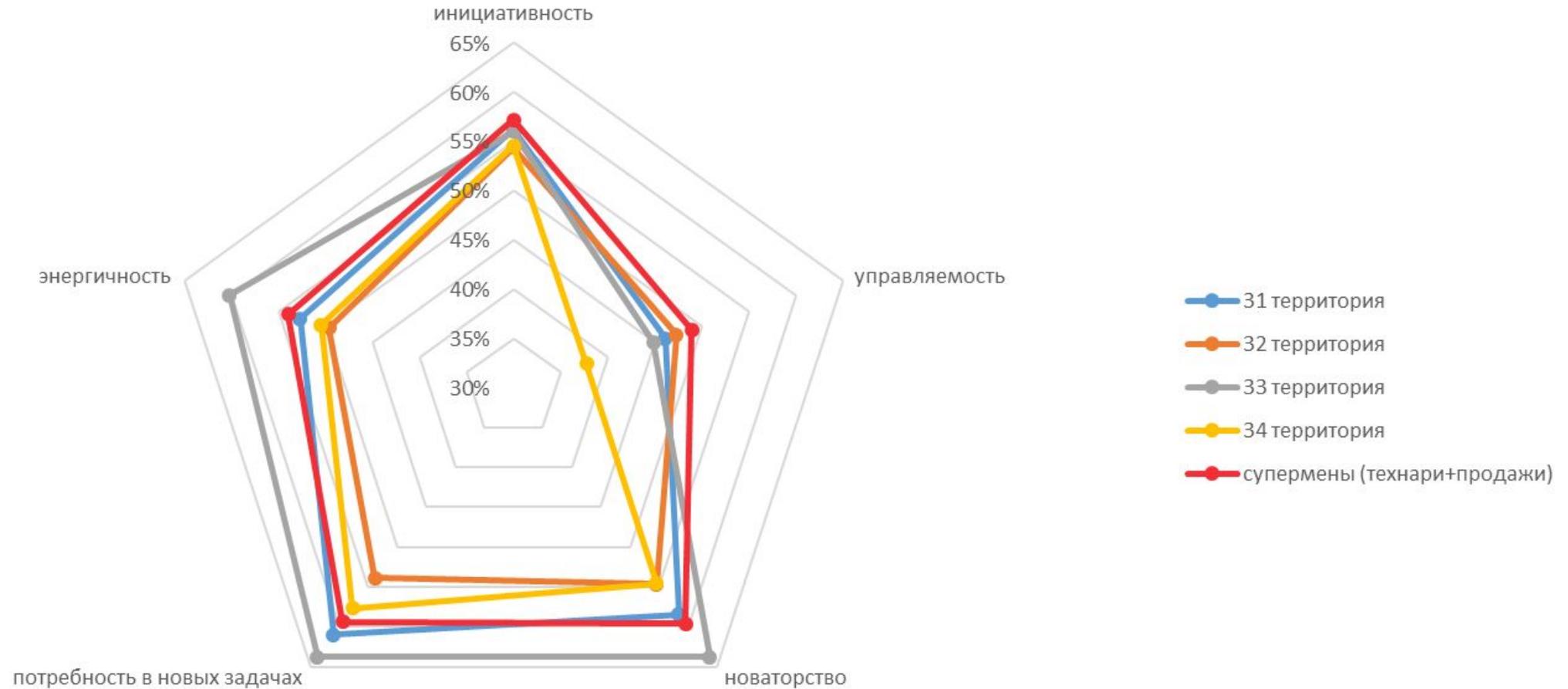
# КАЧЕСТВА, ОТЛИЧАЮЩИЕ УСПЕШНЫХ ТЕХНАРЕЙ И ПРОДАЖНИКОВ - ПО ТЕРРИТОРИЯМ



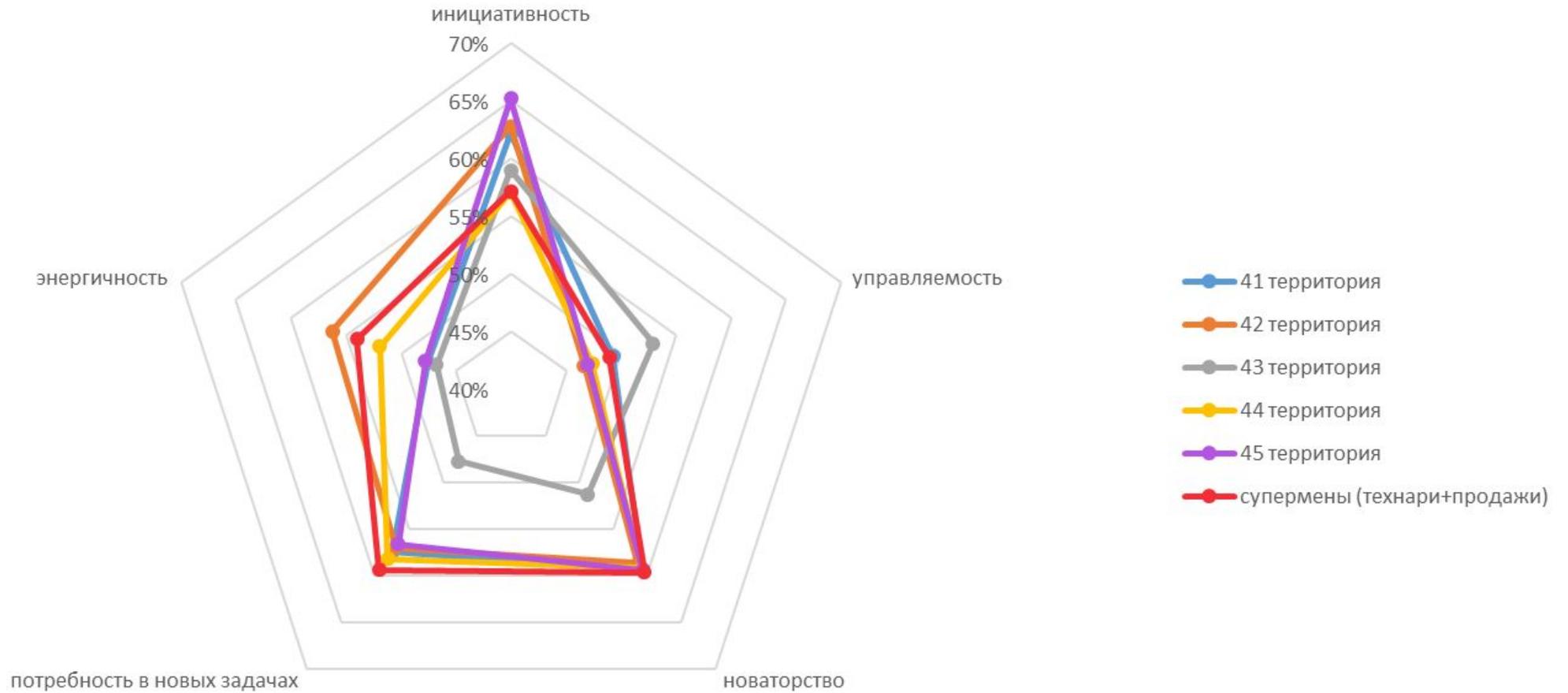
# КАЧЕСТВА, ОТЛИЧАЮЩИЕ УСПЕШНЫХ ТЕХНАРЕЙ И ПРОДАЖНИКОВ - ПО ТЕРРИТОРИЯМ



# КАЧЕСТВА, ОТЛИЧАЮЩИЕ УСПЕШНЫХ ТЕХНАРЕЙ И ПРОДАЖНИКОВ - ПО ТЕРРИТОРИЯМ



# КАЧЕСТВА, ОТЛИЧАЮЩИЕ УСПЕШНЫХ ТЕХНАРЕЙ И ПРОДАЖНИКОВ - ПО ТЕРРИТОРИЯМ



**СПАСИБО!**

