**Об утверждении профессионального стандарта**

«**Специалист по технической поддержке ИКТ систем**»

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Специалист по технической поддержке ИКТ систем».

Министр М.А. Топилин

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства

труда и социальной защиты Российской Федерации

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_2014 г. №\_\_\_

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ  
 СТАНДАРТ

**Специалист по технической поддержке ИКТ систем**

|  |
| --- |
|  |
| Регистрационный номер |

**I. Общие сведения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Техническая поддержка клиентов при установке и эксплуатации поставляемых инфокоммуникационных систем (ИКТ систем) и/или их составляющих |  |  |
| (наименование вида профессиональной деятельности) | | Код |

Основная цель вида профессиональной деятельности:

|  |
| --- |
| Постпродажная помощь клиенту для поддержания в работоспособном состоянии с заданным качеством поставленных инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |

Группа занятий:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2131 | Разработчики и аналитики компьютерных систем | 2144 | Инженеры-электроники, инженеры по связи и приборостроению |
| (код ОКЗ[[1]](#endnote-1)) | (наименование) | (код ОКЗ) | (наименование) |

Отнесение к видам экономической деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| 64.20.3[[2]](#endnote-2) | Прочая деятельность в области электросвязи |
| 72.20 | Прочая деятельность, связанная с использованием вычислительной техники и информационных технологий |
| (код ОКВЭД[[3]](#endnote-3)) | (наименование вида экономической деятельности) |

**II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт   
(функциональная карта вида трудовой деятельности)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обобщенные трудовые функции | | | Трудовые функции | | |
| код | наименование | уровень квалификации | наименование | код | уровень (подуровень) квалификации |
| A | Работа с первичными обращениями клиентов по вопросам технической эксплуатации инфокоммуникационных систем | 5 | Прием, обработка и регистрация обращений клиентов по вопросам эксплуатации инфокоммуникационных систем и предоставляемых сервисов | A/01.5 | 5 |
| Инструктаж клиентов в решении типовых проблем, возникших у клиента при технической эксплуатации поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | A/02.5 | 5 |
| B | Руководство группой специалистов по приему заявок на техническую поддержку | 6 | Инструктаж клиентов в решении нетиповых проблем, возникших у клиента в процессе технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | B/01.6 | 6 |
| Контроль выполнения заявок клиентов специалистами по технической поддержке поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | B/02.6 | 6 |
| Сбор, анализ и обработка информации о работе с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | B/03.6 | 6 |
| С | Устранение, по обращениям клиентов, возникших у клиента проблем при установке и эксплуатации аппаратного, программного, и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | 7 | Консультирование клиентов по согласованным с соответствующими службами компании-поставщика сроками проведения работ по монтажу и пуско-наладочным работам, поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | C/01.7 | 7 |
| Устранение проблемных ситуаций, возникших у клиента при первичном конфигурировании инфокоммуникационной системы/или ее составляющих, в рамках компетенций, делегированных клиенту (дистанционно и/или на месте) | C/02.7 | 7 |
| Устранение возникшей у клиента проблемы на поставленных инфокоммуникационных системах и/или их составляющих | C/03.7 | 7 |
| D | Руководство группой специалистов по выполнению заявок на техническую поддержку поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | 7 | Организация работы группы специалистов службы технической поддержки по выполнению заявки клиентов на техническую поддержку поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | D/01.7 | 7 |
| Контроль качества выполненных работ группой специалистов по реализации заявок на техническую поддержку поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | D/02.7 | 7 |

**III. Характеристика обобщенных трудовых функций**

**3.1. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Работа с первичными обращениями клиентов по вопросам технической эксплуатации инфокоммуникационных систем | Код | A | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей | Специалист первой линии технической поддержки  Оператор технической поддержки  Специалист диспетчерской службы  Специалист службы поддержки |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звенаДополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 2131 | Разработчики и аналитики компьютерных систем |
| ОКЗ | 2144 | Инженеры-электроники, инженеры по связи и приборостроению |
| ОКСО | 210400 | Телекоммуникации |
| ОКСО | 230101 | Вычислительные машины, комплексы, системы и сети |

**3.1.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Прием, обработка и регистрация обращений клиентов по вопросам эксплуатации инфокоммуникационных систем и предоставляемых услуг | Код | A/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Прием и регистрация обращений клиентов по заранее подготовленному опросному листу, согласованному с инженерами по голосовым и сетевым службам |
| Анализ обращений клиентов с целью выявления аварийных ситуаций и/или возможных путей решения возникшей проблемы |
| Формирование журнала событий по обращениям клиентов с подробным описанием выполненных действий и принятых решений |
| Занесение решений в единую базу решений по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющих |
| Необходимые умения | Выяснять из беседы с клиентом и понимать причины возникших аварийных ситуаций на поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих |
| Поддерживать в клиенте уверенность в успешном разрешении его технических затруднений |
| Применять установленные правила делового общения при консультировании клиентов |
| Отвечать на запросы клиентов в установленные регламентами сроки |
| Координировать решение обращений клиентов со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки) |
| Работать с информационными системами и базами данных клиентов и поставляемого им оборудования и программного обеспечения |
| Работать с программами приема, обработки и регистрации обращений клиентов |
| Необходимые знания | Регламенты обработки обращений в службу технической поддержки |
| Виды, назначение и правила работы с программным обеспечением для регистрации и обработки заявок на техническую поддержку |
| Основные технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим |
| Основы инфокоммуникационных технологий, в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Другие характеристики | - |

**3.1.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Инструктаж клиентов в решении типовых проблем, возникших у клиента при технической эксплуатации поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | A/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим |
| Консультирование по типовым решениям по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим |
| Перенаправление заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки для разрешения возникшей проблемы |
| Необходимые умения | Быстро анализировать и решать типовые запросы клиентов |
| Доходчиво объяснить клиентам пути решения возникшей проблемы |
| Координировать решение обращений клиентов со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки) |
| Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств |
| Работать с информационными системами и базами данных клиентов и поставляемого им оборудования и программного обеспечения |
| Необходимые знания | Регламенты обработки обращений в службу технической поддержки |
| Основные технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем, средств и услуг |
| Типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим |
| Организационная структура предприятия |
| Другие характеристики | - |

**3.2. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Руководство группой специалистов по приему заявок на техническую поддержку | Код | B | Уровень квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей | Старший специалист технической поддержки  Руководитель службы приема заявок |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – бакалавриат  Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 2131 | Разработчики и аналитики компьютерных систем |
| ОКЗ | 2144 | Инженеры-электроники, инженеры по связи и приборостроению |
| ОКСО | 210400 | Телекоммуникации |
| ОКСО | 230101 | Вычислительные машины, комплексы, системы и сети |

**3.2.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Инструктаж клиентов в решении нетиповых проблем, возникших у клиента в процессе технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | B/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Анализ нетиповой заявки, поступившей от сотрудников первой линии технической поддержки |
| Уточнение деталей проблемы, возникшей у клиента в процессе технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Инструктаж клиента по устранению проблемы, возникшей у клиента в процессе технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих (дистанционно) |
| Перенаправление заявки к соответствующим специалистам технических подразделений (специалистам второго уровня технической поддержки) |
| Необходимые умения | Быстро анализировать и решать нетиповые запросы клиентов |
| Четко и понятно инструктировать клиентов |
| Объяснять клиенту последовательность и сроки выполнения его заявки |
| Координировать решение нетиповых обращений клиентов со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки) |
| Вести диалог с клиентом по техническим вопросам на доступном для клиента языке |
| Использовать при инструктаже клиента понятные ему технические термины и выражения |
| Необходимые знания | Регламенты обработки обращений в службу технической поддержки |
| Основные технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем, средств и услуг |
| Типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим |
| Организационная структура предприятия |
| Основы психологии |
| Основы менеджмента |
| Другие характеристики | - |

**3.2.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Контроль выполнения заявок клиентов специалистами по технической поддержке поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | В/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Отслеживание выполнения заявок на техническую поддержку поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Документирование выполнения заявок на техническую поддержку поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Информирование клиента о выполнении поступившей заявки |
| Необходимые умения | Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств |
| Взаимодействовать со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки) |
| Работать с информационными системами и базами данных клиентов и поставляемого им оборудования и программного обеспечения |
| Необходимые знания | Регламенты обработки обращений в службу технической поддержки |
| Программное обеспечение для регистрации и обработки заявок на техническую поддержку |
| Основы инфокоммуникационных технологий |
| Регламент взаимодействия сотрудников технической поддержки с подразделениями компании |
| Другие характеристики | - |

**3.2.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Сбор, анализ и обработка информации о работе с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | B/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Документирование заявок клиентов |
| Обобщение поступивших заявок и последовательности их выполнения |
| Передача обобщенных сведений о поступающих от клиентов заявок клиентов соответствующим службам компании |
| Подготовка рекомендаций по координации работ по выполнению заявок, поступающих от клиентов |
| Необходимые умения | Координировать решение обращений клиентов со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки) |
| Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств |
| Работать с информационными системами и базами данных клиентов и поставляемого им оборудования и программного обеспечения |
| Аналитически мыслить |
| Необходимые знания | Регламенты обработки обращений в службу технической поддержки |
| Регламент взаимодействия сотрудников технической поддержки с подразделениями компании |
| Организационная структура предприятия |
| Основы делопроизводства |
| Правила ведения базы данных клиентов и базы данных заявок клиентов |
| Другие характеристики | - |

**3.3. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Устранение, по обращениям клиентов, возникших у клиента проблем при установке и эксплуатации аппаратного, программного, и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | C | Уровень квалификации | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей | Специалист второй линии технической поддержки  Ведущий специалист по технической поддержке  Эксперт по поставляемому оборудованию |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – магистратура или специалитет Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 2131 | Разработчики и аналитики компьютерных систем |
| ОКЗ | 2144 | Инженеры-электроники, инженеры по связи и приборостроению |
| ОКСО | 210400 | Телекоммуникации |
| ОКСО | 230101 | Вычислительные машины, комплексы, системы и сети |

**3.3.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Консультирование клиентов по согласованным с соответствующими службами компании-поставщика сроками проведения работ по монтажу и пуско-наладочным работам, поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | C/01.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Проведение консультаций и согласование работ по заявкам клиентов со службами, выполняющими монтажные и пуско-наладочные работы |
| Информирование клиента о согласованных сроках выполнения монтажных и пуско-наладочных работ и/или их изменении |
| Необходимые умения | Анализировать поступающие от клиентов заявки |
| Доходчиво объяснять возникшую проблему сотрудникам служб, выполняющих монтажные и пуско-наладочные работы |
| Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств |
| Необходимые знания | Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих на уровне эксперта |
| Организационная структура предприятия |
| Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки с подразделениями компании |
| Правила ведения деловой переписки |
| Правила ведения деловых переговоров |
| Другие характеристики | - |

**3.3.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Устранение проблемных ситуаций, возникших у клиента при первичном конфигурировании инфокоммуникационной системы/или ее составляющих, в рамках компетенций, делегированных клиенту (дистанционно и/или на месте) | Код | C/02.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Оказание помощи при первичном конфигурировании аппаратных средств, поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Оказание помощи при первичном конфигурировании аппаратно-программных средств, поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Оказание помощи при первичном конфигурировании программных средств, поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Проведение обучения клиентов по первичному конфигурированию поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих в рамках делегируемых клиенту полномочий |
| Необходимые умения | Настраивать общесистемные операционные системы, используемые в поставляемом оборудовании |
| Настраивать специализированные операционные системы, используемые в поставляемом оборудовании |
| Настраивать прикладное программное обеспечение, используемое в поставляемом оборудовании |
| Настраивать абонентские оконечные устройства, поставляемые клиентам |
| Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств |
| Необходимые знания | Инструкции по установке и конфигурированию поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Технические характеристики и архитектуру поставляемых инфокоммуникационных систем, средств и услуг |
| Языки программирования, используемые в поставляемых инфокоммуникационных системах, средствах и услугах |
| Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки с подразделениями компании |
| Другие характеристики | - |

**3.3.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Устранение возникшей у клиента проблемы на поставленных инфокоммуникационных системах и/или их составляющих | Код | C/03.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Анализ переданной специалистом первой линии технической поддержки заявки, поступившей от клиента |
| Детальное обсуждение с ответственным представителем клиента возникшей проблемы |
| Проверка состояния поддерживаемой инфокоммуникационной системы и/или ее составляющих (дистанционно или с выездом на место установки инфокоммуникационной системы) |
| Поиск и устранение возникшей проблемы по данным, полученным от клиента |
| Документирование результатов выполнения заявки совместно с ответственным представителем клиента |
| Сбор и документирование данных о количестве и причинах отказов оборудования |
| Необходимые умения | Настраивать общесистемные операционные системы, используемые в поставляемом оборудовании |
| Настраивать специализированные операционные системы, используемые в поставляемом оборудовании |
| Настраивать прикладное программное обеспечение, используемое в поставляемом оборудовании |
| Настраивать абонентские оконечные устройства, поставляемые клиентам |
| Доходчиво объяснять клиенту правила эксплуатации поставленных инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств |
| Необходимые знания | Инструкции по установке и конфигурированию поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Технические характеристики и архитектуру поставляемых инфокоммуникационных систем, средств и услуг |
| Языки программирования, используемые в поставляемых инфокоммуникационных системах, средствах и услугах |
| Правила технической эксплуатации поставленных инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Руководство пользователя к поставляемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим |
| Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки с подразделениями компании |
| Другие характеристики | - |

**3.4. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Руководство группой специалистов по выполнению заявок на техническую поддержку поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | D | Уровень квалификации | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей | Ведущий специалист по технической поддержке  Руководитель группы технической поддержки |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – магистратура или специалитет Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 2131 | Разработчики и аналитики компьютерных систем |
| ОКЗ | 2144 | Инженеры-электроники, инженеры по связи и приборостроению |
| ОКСО | 210400 | Телекоммуникации |
| ОКСО | 230101 | Вычислительные машины, комплексы, системы и сети |

**3.4.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация работы группы специалистов службы технической поддержки по выполнению заявки клиентов на техническую поддержку поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | D/01.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Назначение ответственных за выполнение работ по выполнению заявки клиента на оказание технической поддержки |
| Назначение сроков выполнения работ каждого ответственного исполнителя |
| Утверждение плана выполнения работ по выполнению заявки клиента на оказание технической поддержки |
| Консультирование и оказание практической помощи специалистам при решении особо сложных проблем, возникших при эксплуатации инфокоммуникационных систем |
| Координация работ по выполнению наиболее сложных заявок на техническую поддержку с представителями компаний-производителей (разработчиками), поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Необходимые умения | Осуществлять руководство подчиненными работниками и организовывать их деятельность, координировать работу |
| Осуществлять руководство проектами по внедрению новых методов и моделей организации процессов технической поддержки |
| Вести деловые переговоры |
| Вести деловую переписку |
| Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств |
| Необходимые знания | Инструкции по установке и конфигурированию поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Технические характеристики и архитектуру поставляемых инфокоммуникационных систем, средств и услуг |
| Правила технической эксплуатации поставленных инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Руководство пользователя к поставляемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющих |
| Организационную структуру предприятия |
| Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки с подразделениями компании |
| Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки с представителями компаний-производителей (разработчиками), поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Основы менеджмента |
| Другие характеристики | - |

**3.4.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Контроль качества выполненных работ группой специалистов по реализации заявок на техническую поддержку поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | D/02.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия |  |
| Документирование и подготовка аналитических отчетов по выполнению заявок клиентов сотрудниками службы технической поддержки |
| Передача обобщенных данных по выполнению заявок клиентов на оказание технической поддержки в соответствующие административные и технические службы |
| Подготовка предложений по оптимизации работы службы технической поддержки |
| Необходимые умения | Работать с базами данных по заявкам клиентов |
| Аналитически мыслить |
| Вести деловые переговоры |
| Вести деловую переписку |
| Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств |
| Необходимые знания | Инструкции по установке и конфигурированию поставляемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Технические характеристики и архитектуру поставляемых инфокоммуникационных систем, средств и услуг |
| Правила технической эксплуатации поставленных инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Руководство пользователя к поставляемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющих |
| Организационную структуру предприятия |
| Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки с подразделениями компании |
| Основы делового этикета |
| Основы менеджмента |
| Основы делопроизводства |
| Другие характеристики | - |

**IV. Сведения об организациях – разработчиках**

**профессионального стандарта**

**4.1. Ответственная организация-разработчик**

|  |
| --- |
| Общероссийское объединение работодателей "Российский союз промышленников и предпринимателей" |
| Исполнительный Вице-президент Кузьмин Д.В. |

**4.2. Наименования организаций-разработчиков**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | ЗАО «Вест Колл ЛТД», город Москва |
| 2 | ООО Фирма «Телесофт», город Москва |
| 3 | Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры "Югорский научно-исследовательский институт информационных технологий", город Ханты-Мансийск |
| 4 | Некоммерческая организация "Ассоциация производителей оборудования связи" (НО "АПОС"), город Москва |
| 5 | ФГБОУ ВПО Московский технический университет связи и информатики, город Москва |

1. Общероссийский классификатор занятий [↑](#endnote-ref-1)
2. [↑](#endnote-ref-2)
3. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности [↑](#endnote-ref-3)