УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства

труда и социальной защиты Российской Федерации

от «05» октября 2015 г. № 688н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

**Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем**

|  |
| --- |
| 562 |
| Регистрационный номер |

Содержание

[I. Общие сведения 1](#_Toc418800773)

[II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) 3](#_Toc418800774)

[III. Характеристика обобщенных трудовых функций 5](#_Toc418800775)

[3.1. Обобщенная трудовая функция «Работа с первичными обращениями клиентов по вопросам технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих» 5](#_Toc418800776)

[3.2. Обобщенная трудовая функция «Руководство группой специалистов по приему заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих» 8](#_Toc418800777)

[3.3. Обобщенная трудовая функция «Устранение, по обращениям клиентов, возникших проблем при установке и эксплуатации аппаратного, программного и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих» 12](#_Toc418800778)

[3.4. Обобщенная трудовая функция «Руководство группой специалистов по выполнению заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих» 17](#_Toc418800779)

[IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта 21](#_Toc418800780)

# I. Общие сведения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Техническая поддержка клиентов при установке и эксплуатации информационно-коммуникационных (инфокоммуникационных) систем и/или их составляющих |  | 06.024 |
| (наименование вида профессиональной деятельности) | | Код |

Основная цель вида профессиональной деятельности:

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

Группа занятий:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2152 | Инженеры-электроники | 2511 | Системные аналитики |
| 2512 | Разработчики программного обеспечения | 2514 | Программисты приложений |
| 3512 | Специалисты-техники по поддержке пользователей ИКТ | - | - |
| (код ОКЗ[[1]](#endnote-2)) | (наименование) | (код ОКЗ) | (наименование) |

Отнесение к видам экономической деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| 61.10.9 | Деятельность в области связи на базе проводных технологий прочая |
| 62.02 | Деятельность консультативная и работы в области компьютерных технологий |
| 62.09 | Деятельность, связанная с использованием вычислительной техники и информационных технологий, прочая |
| 62.03.13 | Деятельность по сопровождению компьютерных систем |
| (код ОКВЭД[[2]](#endnote-3)) | (наименование вида экономической деятельности) |

# II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной 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 и/или их составляющих | 3 | Обработка обращений клиентов по вопросам эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | A/01.3 | 3 |
| Инструктирование клиентов в решении типовых проблем, возникших при технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | A/02.3 |
| B | Руководство группой специалистов по приему заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | 6 | Инструктирование клиентов в решении нетиповых проблем, возникших в процессе технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | B/01.6 | 6 |
| Контроль выполнения заявок клиентов специалистами по технической поддержке инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | B/02.6 |
| Обработка информации о работе специалистов с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | B/03.6 |
| С | Устранение, по обращениям клиентов, возникших проблем при установке и эксплуатации аппаратного, программного и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | 6 | Консультирование клиентов по согласованным с соответствующими структурными подразделениями организации-поставщика срокам проведения работ по монтажу, пуску и наладке аппаратного, программного, и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | C/01.6 | 6 |
| Устранение проблемных ситуаций, возникших у клиента при первичном конфигурировании аппаратного, программного и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих, в рамках компетенций, делегированных клиенту (дистанционно и/или на месте) | C/02.6 |
| Устранение возникшей у клиента в ходе эксплуатации проблемы на аппаратном, программном, и программно-аппаратном обеспечении инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | C/03.6 |
| D | Руководство группой специалистов по выполнению заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | 7 | Организация работы группы специалистов структурного подразделения технической поддержки по выполнению заявки клиентов на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | D/01.7 | 7 |
| Контроль качества выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | D/02.7 |

# III. Характеристика обобщенных трудовых функций

## 3.1. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Работа с первичными обращениями клиентов по вопросам технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | A | Уровень квалификации | 3 |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Основные программы профессионального обучения – программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих (до одного года) |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 3512 | Специалисты-техники по поддержке пользователей ИКТ |
| ЕКС[[3]](#endnote-4) | - | Техник-программист |
| ОКПДТР[[4]](#endnote-5) | 27099 | Техник-программист |

**3.1.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Обработка обращений клиентов по вопросам эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | A/01.3 | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Прием обращений клиентов по заранее подготовленному опросному листу, согласованному со специалистами соответствующих структурных подразделений |
| Регистрация обращений клиентов |
| 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 составляющим |
| 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 возможности успешного разрешения его технических затруднений |
| Применять установленные правила делового общения при консультировании клиентов |
| Отвечать на запросы клиентов в установленные регламентами сроки |
| Координировать решение проблем клиентов со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки) |
| Работать с автоматизированными системами взаимодействия с клиентами |
| Работать с программами приема, обработки и регистрации обращений клиентов |
| Необходимые знания | Регламенты обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки |
| Виды, назначение программного обеспечения для регистрации и обработки заявок на техническую поддержку и правила работы с ним |
| 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 | Инструктирование клиентов в решении типовых проблем, возникших при технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | A/02.3 | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих |
| Перенаправление заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки для разрешения возникшей проблемы |
| Необходимые умения | Анализировать и решать типовые запросы клиентов |
| Объяснять клиентам пути решения возникшей проблемы |
| Координировать решение типовых проблем, с которыми обратился клиент, 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 поддерживаемого оборудования и программного обеспечения |
| Необходимые знания | Регламенты обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки |
| Основные технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных и/или их составляющих |
| Типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим |
| Руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Организационная структура организации |
| Основы психологии |
| Отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации |
| Другие характеристики | - |

## 3.2. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Руководство группой специалистов по приему заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | B | Уровень квалификации | 6 |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – бакалавриат |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 2152 | Инженеры-электроники |
| 2511 | Системные аналитики |
| 2512 | Разработчики программного обеспечения |
| 2514 | Программисты приложений |
| ЕКС | - | Инженер-программист (программист) |
| - | Инженер-электроник (электроник) |
| - | Начальник (руководитель) бригады (группы) |
| ОКПДТР | 22824 | Инженер-программист |
| 22864 | Инженер-электроник |
| 22870 | Инженер электросвязи |
| 26151 | Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях) |
| ОКСО[[5]](#endnote-6) | 210400 | Телекоммуникации |
| 230101 | Вычислительные машины, комплексы, системы и сети |
| 230105 | Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем |

**3.2.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Инструктирование клиентов в решении нетиповых проблем, возникших 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 |
| Инструктирование клиента по устранению проблемы, возникшей 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 | Анализировать и решать нетиповые запросы клиентов |
| Инструктировать клиента по действиям, необходимым для устранения проблемы, возникшей в процессе технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Объяснять клиенту последовательность и сроки выполнения его заявки |
| Координировать решение нетиповых обращений клиентов со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки) |
| Использовать при инструктировании клиента понятные ему технические термины и выражения |
| Необходимые знания | Регламенты обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки |
| 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 |
| Руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Организационная структура организации |
| Руководства инженера, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Основы психологии |
| Основы менеджмента |
| Отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации |
| Другие характеристики | - |

**3.2.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Контроль выполнения заявок клиентов специалистами по технической поддержке 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 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 на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Необходимые умения | Обрабатывать информацию о ходе выполнения заявок клиентов специалистами по технической поддержке с использованием автоматизированных технических средств |
| Координировать ход выполнения заявки клиента со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки) |
| Применять автоматизированные системы управления взаимоотношениями с клиентами для контроля выполнения заявок клиентов специалистами по технической поддержке инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Использовать все доступные способы информирования клиентов (телефон, факс, службу мобильных сообщений (СМС), электронную почту) |
| Необходимые знания | Регламенты обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки |
| Программное обеспечение для регистрации и обработки заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Регламенты взаимодействия сотрудников структурного подразделения технической поддержки с другими структурными подразделениями организации |
| Методы объективного и субъективного контроля |
| Основы инфокоммуникационных технологий |
| Основы менеджмента |
| Основы делопроизводства |
| Отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации |
| Другие характеристики | - |

**3.2.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Обработка информации о работе специалистов с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки 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 | Сбор информации о работе с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Документирование обращений клиентов по вопросам технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Обобщение поступивших заявок клиентов на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих и последовательности их выполнения сотрудниками структурного подразделения технической поддержки |
| Передача обобщенных сведений о поступающих от клиентов заявках на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих соответствующим структурным подразделениям организации |
| Подготовка рекомендаций по координации работ по выполнению поступающих от клиентов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Необходимые умения | Координировать решение обращений клиентов со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки) |
| Обрабатывать информацию о работе специалистов с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих с использованием автоматизированных технических средств |
| Применять автоматизированные системы управления взаимоотношениями с клиентами для обработки информации о работе специалистов с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Готовить материалы для выработки рекомендаций по координации работ по выполнению заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих соответствующими подразделениями организации |
| Необходимые знания | Регламенты обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки |
| Регламенты взаимодействия сотрудников структурного подразделения технической поддержки с другими структурными подразделениями организации |
| Организационная структура организации |
| Основы делопроизводства |
| Правила ведения базы данных клиентов |
| Правила ведения базы данных заявок клиентов на оказание технической поддержки |
| Отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации |
| Другие характеристики | - |

## 3.3. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Устранение, по обращениям клиентов, возникших проблем при установке и эксплуатации аппаратного, программного и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | C | Уровень квалификации | 6 |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – бакалавриат  или  Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки в области маркетинга, менеджмента, экономики, новых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Требования к опыту практической работы | Не менее шести месяцев работы в области технической поддержки инфокоммуникационных систем при среднем профессиональном образовании |
| Особые условия допуска к работе | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 2152 | Инженеры-электроники |
| 2511 | Системные аналитики |
| 2512 | Разработчики программного обеспечения |
| 2514 | Программисты приложений |
| ЕКС | - | Инженер-программист (программист) |
| - | Инженер электроник (электроник) |
| ОКПДТР | 22824 | Инженер-программист |
| 22864 | Инженер-электроник |
| 22870 | Инженер электросвязи |
| ОКСО | 210400 | Телекоммуникации |
| 230101 | Вычислительные машины, комплексы, системы и сети |
| 230105 | Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем |

**3.3.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Консультирование клиентов по согласованным с соответствующими структурными подразделениями организации-поставщика срокам проведения работ по монтажу, пуску и наладке аппаратного, программного, и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | C/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Проведение консультаций по обращениям клиентов о сроках выполнения работ со структурными подразделениями, выполняющими работы по монтажу, пуску и наладке аппаратного, программного, и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Согласование работ по обращениям клиентов со структурными подразделениями, выполняющими работы по монтажу, пуску и наладке аппаратного, программного, и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Информирование клиента о согласованных сроках выполнения монтажных и пусконаладочных работ и/или об их изменении |
| Необходимые умения | Анализировать поступающие от клиентов обращения по уточнению сроков выполнения монтажных и пусконаладочных работ |
| Объяснять возникшую проблему сотрудникам структурных подразделений, выполняющих монтажные и пусконаладочные работы |
| Обрабатывать информацию о ходе согласования и уточнения сроков выполнения монтажных и пусконаладочных работ с использованием автоматизированных средств управления взаимодействиями с клиентами |
| Использовать все доступные способы информирования клиентов (телефон, факс, СМС, электронную почту) |
| Необходимые знания | Подробные технические характеристики поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Детали и особенности архитектуры поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Организационная структура организации |
| Регламенты взаимодействия сотрудников структурного подразделения технической поддержки с другими структурными подразделениями организации |
| Правила ведения деловой переписки |
| Правила ведения деловых переговоров |
| Отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации |
| Другие характеристики | - |

**3.3.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Устранение проблемных ситуаций, возникших у клиента при первичном конфигурировании аппаратного, программного и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих, в рамках компетенций, делегированных клиенту (дистанционно и/или на месте) | Код | C/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Оказание помощи клиенту по устранению проблемных ситуаций, возникших при первичном конфигурировании аппаратных средств, поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Оказание помощи клиенту по устранению проблемных ситуаций, возникших при первичном конфигурировании аппаратно-программных средств, поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Оказание помощи клиенту по устранению проблемных ситуаций, возникших при первичном конфигурировании программных средств, поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Обучение клиентов первичному конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих в рамках делегируемых клиенту полномочий |
| Необходимые умения | Настраивать универсальные операционные системы, используемые в поддерживаемом оборудовании |
| Настраивать специализированные операционные системы, используемые в поддерживаемом оборудовании |
| Настраивать прикладное программное обеспечение, используемое в поддерживаемом оборудовании |
| Настраивать поддерживаемые абонентские оконечные устройства клиентов |
| Обрабатывать информацию о ходе устранения проблемных ситуаций, возникших у клиента при первичном конфигурировании инфокоммуникационной системы/или ее составляющих, с использованием автоматизированных средств управления взаимодействиями с клиентами |
| Необходимые знания | Инструкции по установке поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Инструкции по конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Руководства инженера, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Операционные системы, используемые в поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Языки программирования, используемые в поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Регламенты взаимодействия сотрудников структурного подразделения технической поддержки с другими структурными подразделениями организации |
| Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и/или их составляющими |
| Другие характеристики | - |

**3.3.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Устранение возникшей у клиента в ходе эксплуатации проблемы на аппаратном, программном, и программно-аппаратном обеспечении инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | C/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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, на устранение проблемной ситуации, возникшей в ходе эксплуатации аппаратного, программного и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Детальное обсуждение с ответственным представителем клиента возникшей проблемы |
| Проверка состояния аппаратного, программного и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих (дистанционно или с выездом на место установки инфокоммуникационной системы) |
| Поиск возникшей проблемы по данным, полученным от клиента |
| Устранение возникшей в ходе эксплуатации проблемы на аппаратном, программном, и программно-аппаратном обеспечении инфокоммуникационных системы и/или их составляющих |
| Документирование результатов выполнения заявки совместно с ответственным представителем клиента |
| Сбор данных о количестве отказов оборудования и их причинах |
| Документирование данных о количестве отказов оборудования и их причинах |
| Необходимые умения | Настраивать общесистемные операционные системы, используемые в поддерживаемом оборудовании |
| Настраивать специализированные операционные системы, используемые в поддерживаемом оборудовании |
| Настраивать прикладное программное обеспечение, используемое в поддерживаемом оборудовании |
| Настраивать абонентские оконечные устройства клиентов |
| Объяснять клиенту правила эксплуатации поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Обрабатывать информацию о ходе устранения возникшей у клиента проблемы с использованием автоматизированных средств управления взаимодействиями с клиентами |
| Необходимые знания | Инструкции по установке поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Инструкции по конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Руководства инженера, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Операционные системы, используемые в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих |
| Языки программирования, используемые в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих |
| Правила технической эксплуатации поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки с другими структурными подразделениями организации |
| Основы делопроизводства |
| Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и/или их составляющими |
| Другие характеристики | - |

## 3.4. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Руководство группой специалистов по выполнению заявок на техническую поддержку 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, профессий | Ведущий специалист по технической поддержке  Руководитель группы технической поддержки |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – специалитет, магистратура Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки в области компьютерных и телекоммуникационных технологий |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года работы в структурном подразделении технической поддержки |
| Особые условия допуска к работе | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 2152 | Инженеры-электроники |
| 2511 | Системные аналитики |
| 2512 | Разработчики программного обеспечения |
| 2514 | Программисты приложений |
| ЕКС | - | Инженер-программист (программист) |
| - | Инженер электроник (электроник) |
| - | Начальник (руководитель) бригады (группы) |
| ОКПДТР | 22824 | Инженер-программист |
| 22864 | Инженер-электроник |
| 22870 | Инженер электросвязи |
| 26151 | Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях) |
| ОКСО | 210400 | Телекоммуникации |
| 230101 | Вычислительные машины, комплексы, системы и сети |
| 230105 | Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем |

**3.4.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация работы группы специалистов структурного подразделения технической поддержки по выполнению заявки клиентов на техническую поддержку 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 инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Назначение сроков выполнения работ каждому ответственному исполнителю |
| Утверждение плана работ по выполнению заявки клиента на оказание технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Консультирование специалистов при решении особо сложных проблем, возникших при эксплуатации инфокоммуникационных систем |
| 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 организаций – производителей (разработчиков) инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Необходимые умения | Руководить проектами по внедрению новых методов и моделей организации процессов технической поддержки |
| Организовывать и координировать деятельность подчиненных сотрудников при выполнении заявок клиентов на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Вести деловые переговоры с представителями клиентов и представителями организаций – производителей (разработчиков) поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Вести деловую переписку с представителями клиентов и представителями организаций – производителей (разработчиков) поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Обрабатывать с использованием технических средств автоматизации управления бизнес-процессами информацию о ходе выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Необходимые знания | Инструкции по установке поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Инструкции по конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Руководства инженера, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Правила технической эксплуатации поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Организационная структура организации |
| Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки с другими структурными подразделениями организации |
| Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки с представителями организаций – производителей (разработчиков) поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Основы менеджмента |
| Основы психологии |
| Правила ведения деловых переговоров |
| Правила ведения деловой переписки |
| Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и/или их составляющими |
| Отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации |
| Другие характеристики | - |

**3.4.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Контроль качества выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку 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 | Отслеживание выполнения заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Документирование работ по выполнению заявок клиентов сотрудниками структурного подразделения технической поддержки |
| Подготовка аналитических отчетов по выполнению заявок клиентов сотрудниками структурного подразделения технической поддержки |
| Передача обобщенных данных о выполнении заявок клиентов на оказание технической поддержки в соответствующие административные и технические структурные подразделения организации |
| Подготовка предложений по оптимизации работы структурного подразделения технической поддержки |
| Необходимые умения | Оценивать качество выполнения группой специалистов и каждым специалистом в отдельности заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Готовить материалы к аналитическим отчетам в соответствии с действующими в организации регламентами |
| Работать с базами данных о выполнении сложных работ группой специалистов структурного подразделения технической поддержки по заявкам клиентов |
| Вести деловые переговоры с клиентами о ходе и качестве выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Вести деловую переписку с клиентами о ходе и качестве выполнения группой специалистов работ по реализации заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Обрабатывать информацию о качестве выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих с использованием технических средств автоматизации бизнес-процессов |
| Необходимые знания | Инструкции по установке поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Инструкции по конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Руководства инженера, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Правила технической эксплуатации поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Методы объективного и субъективного контроля |
| Организационная структура организации |
| Регламенты взаимодействия сотрудников структурного подразделения технической поддержки с другими структурными подразделениями организации |
| Основы делового этикета |
| Основы менеджмента |
| Основы делопроизводства |
| Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и/или их составляющими |
| Отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации |
| Другие характеристики | - |

# IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

**4.1. Ответственная организация-разработчик**

|  |
| --- |
| Общероссийское объединение работодателей «Российский союз промышленников и предпринимателей», город Москва |
| Исполнительный вице-президент Кузьмин Дмитрий Владимирович |

**4.2. Наименования организаций-разработчиков**

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

1. Общероссийский классификатор занятий. [↑](#endnote-ref-2)
2. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности. [↑](#endnote-ref-3)
3. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. [↑](#endnote-ref-4)
4. Общероссийский [классификатор](consultantplus://offline/ref=D2FF6D8E75FFDDF326BC09A7FCAA5A073CAC212D3464D17F0360345EBBE6D224FDFBC8C4273D37A9j5qEK) профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов. [↑](#endnote-ref-5)
5. Общероссийский классификатор специальностей по образованию. [↑](#endnote-ref-6)