МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 39412
от "22" октября 2015.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

# ПРИКАЗ

5 октября 2015 г. № 688н

Москва

**Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных 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 информационно-коммуникационных систем».

Министр М.А. Топилин

gost.e-ecolog.ru

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «5» октября 2015 г. № 688н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем

| 562 |
|---|

Регистрационный номер

Содержание


I. Общие сведения....1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)....3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций....5
3.1. Обобщенная трудовая функция «Работа с первичными обращениями клиентов по вопросам технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих»....5
3.2. Обобщенная трудовая функция «Руководство группой специалистов по приему заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих»....8
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
3.4. Обобщенная трудовая функция «Руководство группой специалистов по выполнению заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих»....17
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта....21


## 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]) | (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]) | (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 | |
| C | Устранение, по обращениям клиентов, возникших проблем при установке и эксплуатации аппаратного, программного и | 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 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | | 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<br>Оператор технической поддержки<br>Специалист диспетчерской службы<br>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] | - | Техник-программист |
| ОКПДТР[4] | 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<br>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] | 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 | B/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 | Код | Уровень квалификации |
|---|---|---|
| Устранение, по обращениям клиентов, возникших проблем при установке и эксплуатации аппаратного, программного и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | C | 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<br>Ведущий специалист по технической поддержке<br>Эксперт по поставляемому оборудованию |

| | |
|---|---|
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – бакалавриат<br>или<br>Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена<br>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<br>Руководитель группы технической поддержки |

| | |
|---|---|
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – специалитет, магистратура<br>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.
[2] Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.
[3] Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих.
[4] Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.
[5] Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

gost.e-ecolog.ru