

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
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<sup>1</sup>)

(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<sup>2</sup>) (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
А	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	А/01.3	3
			Инструктирование клиентов в решении типовых проблем, возникших при технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих	А/02.3	
В	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	В/01.6	6
			Контроль выполнения заявок клиентов специалистами по технической поддержке инфокоммуникационных систем и/или их составляющих	В/02.6	
			Обработка информации о работе специалистов с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих	В/03.6	
С	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	С/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	А	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 <sup>3</sup>	-	Техник-программист
ОКЦДТР <sup>4</sup>	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	Займовано 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	В	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 <sup>5</sup>	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	В/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано 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	В/03.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	<p>Сбор информации о работе с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Документирование обращений клиентов по вопросам технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Обобщение поступивших заявок клиентов на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих и последовательности их выполнения сотрудниками структурного подразделения технической поддержки</p> <p>Передача обобщенных сведений о поступающих от клиентов заявках на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих соответствующим структурным подразделениям организации</p> <p>Подготовка рекомендаций по координации работ по выполнению поступающих от клиентов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p>				
Необходимые умения	<p>Координировать решение обращений клиентов со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки)</p> <p>Обрабатывать информацию о работе специалистов с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих с использованием автоматизированных технических средств</p> <p>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</p> <p>Готовить материалы для выработки рекомендаций по координации работ по выполнению заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих соответствующими подразделениями организации</p>				
Необходимые знания	<p>Регламенты обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки</p> <p>Регламенты взаимодействия сотрудников структурного подразделения технической поддержки с другими структурными подразделениями</p>				

	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	С	Уровень квалификации	6
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>	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	Займовано 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	Займствовано 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 системах и/или их составляющих
	Языки программирования, используемые в поддерживаемых инфокоммуникационных системах 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	Займовано 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 систем 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)
ОКЦДТР	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	Займствовано 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	Займствовано 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 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

<sup>1</sup> Общероссийский классификатор занятий.

<sup>2</sup> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

<sup>3</sup> Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих.

<sup>4</sup> Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

<sup>5</sup> Общероссийский классификатор специальностей по образованию.