



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 39412

от "22" октября 2015.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

П Р И К А З

5 октября 2015 г.

№ 688н

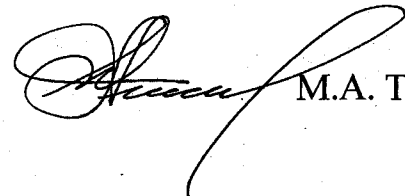
Москва

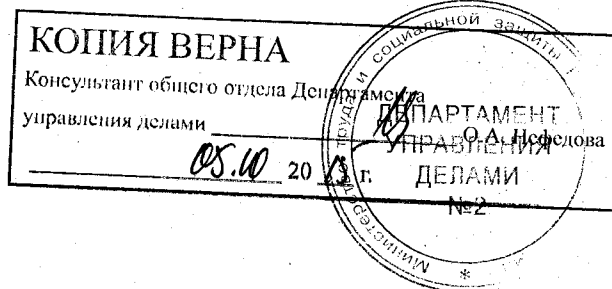
**Об утверждении профессионального стандарта
«Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем»**

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



УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «5» августа 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 ОКЗ¹)

(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 ОКВЭД²) (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	A/01.3	3
			Инструктирование клиентов в решении типовых проблем, возникших при технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих	A/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	V/01.6	6
			Контроль выполнения заявок клиентов специалистами по технической поддержке инфокоммуникационных систем и/или их составляющих	V/02.6	
			Обработка информации о работе специалистов с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих	V/03.6	
С	Устранение, по обращениям клиентов, возникших проблем при установке и эксплуатации аппаратного, программного и	6	Консультирование клиентов по согласованном с соответствующими структурными подразделениями организации-поставщика сроком проведения работ по монтажу, пуску и наладке аппаратного, программного, и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих	C/01.6	6

	<p>программно-аппаратного обеспечения информационных систем и/или их составляющих</p>		<p>Устранение проблемных ситуаций, возникших у клиента при первичном конфигурировании аппаратного, программного и программно-аппаратного обеспечения информационных систем и/или их составляющих, в рамках компетенций, делегированных клиенту (дистанционно и/или на месте)</p>	C/02.6	
D	<p>Руководство группой специалистов по выполнению заявок на техническую поддержку информационных систем и/или их составляющих</p>	7	<p>Устранение возникшей у клиента в ходе эксплуатации проблемы на аппаратном, программном, и программно-аппаратном обеспечении информационных систем и/или их составляющих</p>	C/03.6	
			<p>Организация работы группы специалистов структурного подразделения технической поддержки по выполнению заявок клиентов на техническую поддержку информационных систем и/или их составляющих</p>	D/01.7	7
			<p>Контроль качества выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку информационных систем и/или их составляющих</p>	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	-	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	Займствовано 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 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	V/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	V/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано 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	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	С	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