



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минтруд России)

ПРИКАЗ

19 марта 2018г.

№ 163Н


Москва

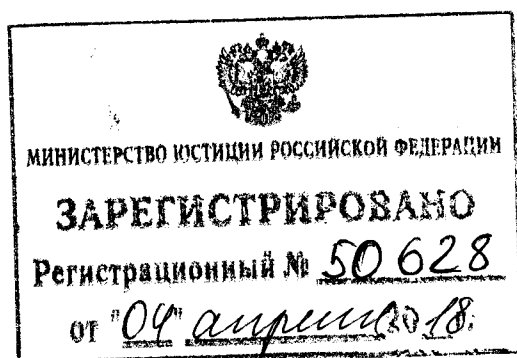
**Об утверждении профессионального стандарта
«Специалист по дистанционному информационно-справочному
обслуживанию»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения 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; 2016, № 21, ст. 3002; 2018, № 8, ст.1210),
п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию».

Министр

 М.А. Топилин



УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «19» марта 2018 г. № 163Н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию

1149

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 «Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации»	5
3.2. Обобщенная трудовая функция «Контроль качества обработки обращений клиентов»	10
3.3. Обобщенная трудовая функци «Планирование ресурсов для обработки обращений клиентов»	14
3.4. Обобщенная трудовая функция «Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов»	18
3.5. Обобщенная трудовая функция «Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации»	26
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта	32

I. Общие сведения

Деятельность по дистанционному информационно-справочному обслуживанию физических и юридических лиц любых организационно-правовых форм и форм собственности

(наименование вида профессиональной деятельности)

07.010

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Предоставление сервиса дистанционной информационно-справочной поддержки в соответствии с потребностями клиентов и спецификой организации

Группа занятий:

1120	Руководители учреждений, организаций и предприятий	3343	Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал
4222	Служащие контактных информационных центров	-	-
(код ОКЗ ¹)	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

63.99	Деятельность информационных служб прочая, не включенная в другие группировки
82.20 (код ОКВЭД ²)	Деятельность центров обработки телефонных вызовов (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	Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации	3	Информационно-справочная поддержка клиентов	A/01.3	3
			Предложение продуктов и услуг организации	A/02.3	3
			Техническая поддержка клиентов организации	A/03.3	3
			Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации	A/04.3	3
В	Контроль качества обработки обращений клиентов	4	Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов	B/01.4	4
			Оценка действий специалистов при обработке обращений клиентов	B/02.4	4
С	Планирование ресурсов для обработки обращений клиентов	4	Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов	B/03.4	4
			Прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре	C/01.4	4
			Расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений	C/02.4	4
			Разработка расписаний работы специалистов по обслуживанию клиентов	C/03.4	4
D	Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне подразделений и групп специалистов	5	Оперативное управление группами специалистов, участвующими в дистанционном информационно-справочном обслуживании	D/01.5	5
			Контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности	D/02.5	5
			Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	D/03.5	5
			Организация мониторинга удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий	D/04.5	5

			для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых организацией			
			Разработка предложений по повышению эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству		D/05.5	5
E	Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации	6	<p>Планирование и руководство построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием на уровне организации</p> <p>Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании</p> <p>Контроль функционирования всех систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания</p> <p>Управление проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания на уровне организации</p>		E/01.6 E/02.6 E/03.6 E/04.6	6 6 6 6

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации	Код	A	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Диспетчер контактного центра Оператор контактного центра
--	---

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих
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	4222	Служащие контактных информационных центров

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Информационно-справочная поддержка клиентов	Код	A/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Обработка входящих контактов клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания
	Предоставление актуальной информации по запросу клиента по удаленным каналам коммуникации
	Внесение информации в программы и базы данных в определенном

	организацией порядке
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой
	Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач
	Работать с большим массивом информационных данных
	Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов
	Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента
	Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера
	Использовать техники активного слушания и ведения диалога
	Резюмировать полученную от клиента информацию
	Вносить информацию в программы и базы данных организации
	Формировать письменные ответы на запросы клиентов
	Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач
	Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами
	Необходимые знания
Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне	
Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов	
Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами	
Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации	
Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности	
Требования охраны труда и пожарной безопасности	
Понятия банковской и/или коммерческой тайны	
Стандарты оформления документов в организации	
Правила деловой переписки и письменного этикета	
Организационная структура организации	
Правила делового общения и речевого этикета	
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Предложение продуктов и услуг организации	Код	A/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Обработка входящих и исходящих контактов клиентов
	Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования

	продуктов и услуг организации	
	Предоставление клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах организации, их технических характеристиках	
	Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты продуктов и услуг компании	
	Оформление заказов на приобретение продуктов и услуг организации	
	Предложение дополнительных товаров и услуг организации	
	Информирование клиентов обо всех изменениях по оформленному заказу	
	Информирование клиентов о новых продуктах и услугах организации, возможности их приобретения	
	Информирование вышестоящего руководителя о нештатных ситуациях	
Необходимые умения	Использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач	
	Работать с большим массивом информационных данных	
	Выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах организации	
	Представлять продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества	
	Отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги организации	
	Оформлять заказы клиентов организации	
	Определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг организации	
	Предлагать альтернативное решение по запросу клиента	
	Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач	
	Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации	
	Пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой	
	Вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг организации клиентам	
	Необходимые знания	Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
		Стандарты и методические документы организации в сфере продаж товаров и услуг организации
Технические характеристики и свойства продуктов и услуг организации, условия их приобретения		
Технические характеристики и свойства продуктов и услуг конкурентов		
Формы и способы оплаты продуктов и услуг организации		
Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне		
Технология ответов на вопросы и возражения клиентов		
Правила делового общения и речевого этикета		
Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов		
Требования, предъявляемые к обработке заказов		
Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности		
Требования охраны труда и пожарной безопасности		
Понятия банковской и/или коммерческой тайны		
Стандарты оформления документов в организации		
Правила деловой переписки и письменного этикета		

	Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации
	Организационная структура организации
Другие характеристики	-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Техническая поддержка клиентов организации	Код	A/03.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой
	Организация принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой соответствующим подразделением организации
	Контроль своевременности принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой
	Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой
	Внесение информации в программы и базы данных в определенном организацией порядке
	Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях
Необходимые умения	Пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой, в том числе использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач
	Работать с большим массивом информационных данных
	Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки
	Определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента за технической поддержкой
	Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой
	Пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой
	Корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации
	Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном организацией порядке
	Предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке
Необходимые знания	Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Стандарты и методические документы организации в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой
	Инструкции, процедуры и сценарии обработки обращений клиентов за технической поддержкой

	Возможные технические неисправности, сбои в работе продуктов и услуг организации
	Методы устранения технических неполадок и сбоев
	Правила делового общения и речевого этикета
	Требования, предъявляемые к обработке обращений за технической поддержкой
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
	Понятия банковской и/или коммерческой тайны
	Стандарты оформления документов в организации
	Правила деловой переписки и письменного этикета
	Организационная структура организации
Другие характеристики	-

3.1.4. Трудовая функция

Наименование	Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации	Код	A/04.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Займовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов
	Регистрация поступивших жалоб и претензий клиентов
	Организация принятия решения по претензионному обращению клиента
	Контроль своевременности принятия решения по претензионному обращению клиента
	Предоставление ответа клиенту о принятом решении по претензионному обращению
	Внесение требуемой информации в процессе обработки претензионного обращения клиента
	Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях
Необходимые умения	Использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач
	Работать с большим массивом информационных данных
	Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус
	Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения
	Выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций
	Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента

	Отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента
	Корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации
	Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению
Необходимые знания	Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами
	Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание
	Правила делового общения и речевого этикета
	Требования, предъявляемые к обработке обращений за технической поддержкой
	Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
	Понятия банковской и/или коммерческой тайны
	Стандарты оформления документов в организации
	Правила деловой переписки и письменного этикета
	Организационная структура организации
Другие характеристики	-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Контроль качества обработки обращений клиентов	Код	В	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Контролер качества обслуживания Специалист по контролю качества обслуживания Эксперт по контролю качества обслуживания
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих или Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих
Требования к опыту	Не менее шести месяцев в области обработки обращений клиентов по

практической работы	дистанционным каналам коммуникации
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3343	Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал
ОКСО ³	2.09.00.00	Информатика и вычислительная техника
	5.38.00.00	Экономика и управление

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов	Код	В/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	

Трудовые действия	Выборка записей обращений клиентов по различным каналам коммуникаций для осуществления мониторинга
	Прослушивание диалогов между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию, осуществленных по голосовым каналам коммуникаций
	Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций
	Наблюдение за действиями специалистов по дистанционному обслуживанию клиентов с целью проверки их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания
	Анализ действий специалистов в процессе обработки обращений с точки зрения их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания
	Подготовка предложений по совершенствованию процесса мониторинга обращений клиентов
Необходимые умения	Использовать специализированное программное обеспечение для осуществления выборки записей обращений клиентов и мониторинга
	Выявлять цель (цели) клиента при осуществлении обращения
	Определять необходимые действия специалиста по дистанционному обслуживанию для удовлетворения целей обращения клиента
	Определять параметры, по которым должна быть проведена оценка действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обработки обращения
	Определять требования локальных нормативных актов и внешних регуляторов, которые должны применяться для оценки действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обращения