

**Об утверждении профессионального стандарта "Деятельность справочно-информационных служб"**

Приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 30 июля 2025 года № 394/НҚ

      В соответствии с пунктом 5 статьи 5 Закона Республики Казахстан "О профессиональных квалификациях" и подпунктом 56-7) пункта 15 Положения о Министерстве цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан, утвержденного Постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 июля 2019 года № 501, ПРИКАЗЫВАЮ:

      1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт "Деятельность справочно-информационных служб".

      2. Комитету государственных услуг Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

      1) направление настоящего приказа в течение пяти рабочих дней после его подписания на государственном и русском языках в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан" Министерства юстиции Республики Казахстан для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

      2) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан после его официального опубликования.

      3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан.

      4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

|  |  |
| --- | --- |
|
*Министр*
 |
*Ж. Мадиев*
 |

      "СОГЛАСОВАН"

Министерство труда

и социальной защиты

населения Республики Казахстан

|  |  |
| --- | --- |
|   | Утвержден приказомминистра цифрового развития,инноваций и аэрокосмическойпромышленностиРеспублики Казахстан |

 **Профессиональный стандарт "Деятельность справочно-информационных служб"**

 **Глава 1. Общие положения**

      1. Область применения профессионального стандарта:

      Профессиональный стандарт "Деятельность справочно-информационных служб" разработан в соответствии со статьей 5 Закона Республики Казахстан "О профессиональных квалификациях", устанавливает требования к формированию образовательных программ, в том числе обучения персонала на предприятиях, признания профессиональной квалификации работников и выпускников организаций образования и решений широкого круга задач в области управления персоналом в организациях и на предприятиях.

      2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

      1) навык – способность применять знания и умения, позволяющие выполнять профессиональную задачу целиком;

      2) трудовая функция – набор взаимосвязанных действий, направленных на решение одной или нескольких задач процесса труда;

      3) профессиональный стандарт - письменный официальный документ, устанавливающий общие требования к знаниям, умениям, навыкам, опыту работы с учетом формального и (или) неформального, и (или) информального образования, уровню квалификации и компетентности, содержанию, качеству и условиям труда в конкретной области профессиональной деятельности;

      4) профессиональная квалификация – степень профессиональной подготовки, характеризующая владение компетенциями, требуемыми для выполнения трудовых функций по профессии.

      5) профессия - род занятий, осуществляемый физическим лицом и требующий определенной квалификации для его выполнения;

      6) клиент – юридическое или физическое лицо, получающее услуги посредством контакт-центра;

      7) колл-центр – самостоятельное структурное подразделение либо входящее в состав контакт-центра, осуществляющее свою деятельность во взаимодействии с потребителями услуг (абонентом/населением) посредством голосового обращения (единая точка дозвона как с мобильных, так и с городских телефонов по определенному номеру на всей территории Республики Казахстан);

      8) контакт-центр – специализированная организация или структурное подразделение на предприятии, ответственное за регистрацию, обработку обращений (запросов, откликов, предложений) и информирование по голосовым и неголосовым (посредством интернет-ресурсов, мобильных приложений) каналам связи;

      9) компетенция – способность применять навыки, позволяющие выполнять одну или несколько профессиональных задач, составляющих трудовую функцию;

      10) конфиденциальная информация – информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании;

      11) оператор – сотрудник контакт-центра, осуществляющий информационно-справочную поддержку клиентов по интересующим их услугам;

      12) запрос – просьба участника административной процедуры о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера;

      13) жалоба – одна из форм обращения, содержащая требование участника административной процедуры о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов его или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием);

      14) умение – способность физически и (или) умственно выполнять отдельные единичные действия в рамках профессиональной задачи;

      2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:

      1) ЕТКС - Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих;

      2) КС - Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих;

      3) НКЗ - Национальный классификатор занятий Республики Казахстан;

      4) ОРК - Отраслевая рамка квалификаций;

      5) ОКЭД - Общий классификатор видов экономической деятельности;

      6) Центр – колл-центр и контакт-центр;

      7) ПК – персональный компьютер.

 **Глава 2. Паспорт профессионального стандарта**

      3. Название профессионального стандарта: Деятельность справочно-информационных служб

      4. Код профессионального стандарта:

      5. Указание секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:

      J Информация и связь

      62 Компьютерное программирование, консультационные и другие сопутствующие услуги

      62.0 Компьютерное программирование, консультационные и другие сопутствующие услуги

      62.02 Консультационные услуги в области информационных технологий

      62.02. 0 Консультационные услуги в области компьютерных технологий

      6. Краткое описание профессионального стандарта: Профессиональный стандарт регламентирует работу специалистов информационно-справочного обслуживания физических и юридических лиц разных форм собственности. Включает деятельность Центров по обработке входящих и исходящих звонков с использованием современных цифровых технологий.

      7. Перечень карточек профессий:

      1) Оператор Call-центра - 3 уровень ОРК

      2) Оператор Call-центра - 4 уровень ОРК

      3) Аналитик службы поддержки – 4 уровень ОРК

      4) Контролер узла связи – 4 уровень ОРК

      5) Администратор – 5 уровень ОРК

      6) Руководитель (управляющий) Call-центр – 6 уровень ОРК 7) Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг – 6 уровень ОРК

      8) Экономист-аналитик – 6 уровень ОРК

      9) Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях) – 6 уровень ОРК

      10) Руководитель (управляющий) Call-центр – 7 уровень ОРК

 **Глава 3. Карточки профессий**

|  |
| --- |
|
8. Карточка профессии "Оператор Call-центра" |
|
Код группы: |
4224-5  |
|
Код наименования занятия: |
4224-5-003  |
|
Наименование профессии: |
Оператор Call-центра |
|
Уровень квалификации по ОРК: |
3  |
|
Подуровень квалификации по ОРК: |  |
|
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик: |
Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 декабря 2020 года № 553 "Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 22003),
Параграф 43. Оператор Call-центра |
|
Уровень профессионального образования: |
Уровень образования:
ТиПО (рабочие
профессии) |
Специальность:
- |
Квалификация:
- |
|
Требования к опыту работы |
Без предъявления требований к стажу работы |
|
Связь с неформальным и информальным образованием: |
Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. |
|
Другие возможные наименования профессий: |
4223-0-003 Оператор связи контакт-центра;
4223-0-004 Оператор связи центра продаж;
4223-0-005 Оператор систем связи;
4223-0-007 Оператор-телефонист;
4224-5-002 Специалист (оператор) контакт-центра;
4224-5-004 Служащий информационной службы по взаимодействию с клиентами;
4224-5-005 Служащий информационной службы по работе с клиентами;
4224-5-006 Специалист Call-центра. |
|
Основная цель деятельности: |
Обработка обращений клиентов по удаленным каналам коммуникации. |
|
Перечень трудовых функций: |
Обязательные трудовые функции: |
1. Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов |
|
2. Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия. |
|
Дополнительные трудовые функции: |
1. Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия. |
|
Описание трудовых функций |
|
Трудовая функция
1:
Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов |
Навык 1:
Обработка клиентских обращений по утвержденным сценариям и стандартам качества обслуживания |
Умения: |
|
1) использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач;
2) работать с большим массивом информационных данных;
3) пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой. |
|
Знания: |
|
1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;
2) правил делового общения и речевого этикета;
3) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов;
4) Законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 2:
Предоставление клиенту актуальной информации по удаленным каналам коммуникации |
Умения: |
|
1) выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия;
2) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия;
3) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия. |
|
Знания: |
|
1) функциональных возможностей программных решений для контакт-центров, используемых при обслуживании
и консультировании клиентов;
2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов;
3) Законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 3:
Внесение информации в программы и базы данных в определенном предприятием порядке |
Умения: |
|
1) использовать инструменты для внесения, поиска и обновления информации;
2) вносить данные точно и правильно, чтобы избежать ошибок, которые могут повлиять на работу всей системы;
3) понимать структуры баз данных и ориентироваться в них. |
|
Знания: |
|
1) специализированного программного обеспечения, используемого в работе по информационно-справочному обслуживанию клиентов;
2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов;
3) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Трудовая функция
2. Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия |
Навык 1.
Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуация |
Умения: |
|
1) взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач;
2) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятий;
3) вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг предприятия клиентам. |
|
Знания: |
|
Знания:
1) стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг;
2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов;
3) предъявляемых требований к обработке заказов;
4) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;
5) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 2:
Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой |
Умения: |
|
1) определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки;
2) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента за технической поддержкой;
3) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой;
4) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке. |
|
Знания: |
|
1) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой;
2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой;
3) возможных технических неисправностей, сбои в работе продуктов и услуг предприятия;
4) методов устранения технических неполадок и сбоев. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 3:
Организация принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой соответствующим подразделением предприятия |
Умения: |
|
1) работать с большим массивом информационных данных;
2) координировать и согласовывать работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой;
3) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации;
4) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном предприятием порядке;
5) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке. |
|
Знания: |
|
1) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой;
2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой;
3) возможных технических неисправностей, сбоев в работе продуктов и услуг предприятия;
4) методов устранения технических неполадок и сбоев;
5) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;
6) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 4:
Контроль своевременности принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой |
Умения: |
|
1) координировать и согласовывать работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой;
2) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой;
3) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации;
4) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном предприятием порядке. |
|
Знания: |
|
1) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой;
2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 5:
Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой |
Умения: |
|
1) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке;
2) использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач;
3) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в порядке, определенном предприятием;
4) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке. |
|
Знания: |
|
1) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой;
2) правил делового общения и речевого этикета;
3) предъявляемых требований к обработке обращений за технической поддержкой;
4) законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;
5) законодательства Республики Казахстан в области информатизации;
6) основных понятий банковской и/или коммерческой тайны. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 6:
Внесение информации в программы и базы данных в установленном предприятиями порядке |
Умения: |
|
1) пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой, в том числе использовать основные программные обеспечения и информационно- коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач;
2) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой. |
|
Знания: |
|
1) специализированного программного обеспечения, используемого в работе по удаленному информационно- справочному обслуживанию клиентов;
2) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой. |
|  |
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Дополнительная трудовая функция 1:
Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия |
Навык 1:
Обработка входящих и исходящих контактов клиентов |
Умения: |
|
1) использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач;
2) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия;
3) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия; |
|
Знания: |
|
1) стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг предприятия;
2) технических характеристик и свойств продуктов и услуг предприятия, условия их приобретения;
3) технических характеристик и свойств продуктов и услуг конкурентов. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2:
Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия с предоставлением клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах предприятия, их технических характеристиках |
Умения: |
|
1) выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия;
2) представлять продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества;
3) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия;
4) предлагать альтернативное решение по запросу клиента. |
|
Знания: |
|
1) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов;
2) правил делового общения и речевого этикета;
3) инструкций, процедур и сценариев обработки заказов клиентов. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 3:
Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты продуктов и услуг предприятия |
Умения: |
|
1) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги;
2) оформлять заказы клиентов предприятия;
3) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия. |
|
Знания: |
|
1) форм и способов оплаты продуктов и услуг предприятия;
2) технологии ответов на вопросы и возражения клиентов;
3) правил делового общения и речевого этикета;
4) инструкций, процедур и сценарий обработки заказов клиентов;
5) предъявляемых требований к обработке заказов. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 4:
Информирование вышестоящего руководителя о нештатных ситуациях |
Умения: |
|
1) взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач;
2) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятий;
3) вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг предприятия клиентам. |
|  |
Знания: |
|  |
1) стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг;
2) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;
3) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации;
4) понятий банковской и/или коммерческой тайны. |
|  |
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Требования к личностным компетенциям: |
Клиентоориентированность,
Коммуникабельность,
Стрессоустойчивость,
Организованность и дисциплина,
Эмоциональный интеллект,
Гибкость мышления,
Способность быстро усваивать новую информацию |
|
Список технических регламентов и национальных стандартов: |
СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам |
|
Связь с другими профессиями в рамках ОРК: |
Уровень ОРК: |
Наименование профессии: |
|
4  |
4224-5-003 Оператор колл-центра |
|
4  |
4223-0-002 Контролер узла связи |
|
4  |
3512-1-001 Аналитик службы поддержки |
|
10.Карточка профессии "Оператор Call-центра" |
|
Код группы: |
4224-5  |
|
Код наименования занятия: |
4224-5-003  |
|
Наименование профессии: |
Оператор Call -центра  |
|
Уровень квалификации по ОРК: |
4  |
|
Подуровень квалификации по ОРК: |  |
|
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик: |
Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 декабря 2020 года № 553 "Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 22003),
Параграф 43. Оператор Call-центра |
|
Уровень профессионального образования: |
Уровень образования:
ТиПО (специалист
среднего звена) |
Специальность:
- |
Квалификация:
- |
|
Требования к опыту работы |
Техническое и профессиональное по специальности (квалификации) с опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания |
|
Связь с неформальным и информальным образованием: |
Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы и др.) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года |
|
Другие возможные наименования профессий: |
4223-0-003 Оператор связи контакт-центра;
4223-0-004 Оператор связи центра продаж;
4223-0-005 Оператор систем связи;
4223-0-007 Оператор-телефонист;
4224-5-002 Специалист (оператор) контакт-центра;
4224-5-004 Служащий информационной службы по взаимодействию с клиентами;
4224-5-005 Служащий информационной службы по работе с клиентами;
4224-5-006 Специалист Call-центра. |
|
Основная цель деятельности: |
Обработка обращений клиентов по удаленным каналам коммуникации |
|
Перечень трудовых функций: |
Обязательные трудовые функции: |
1. Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов |
|
2. Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия |
|
3. Принимать и регистрировать жалобы и претензии клиентов предприятия |
|
Дополнительные трудовые функции: |
1. Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия |
|
Описание трудовых функций |
|
Трудовая функция 1:
Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов |
Навык 1:
Обработка клиентских обращений по утвержденным сценариям и стандартам качества обслуживания |
Умения: |
|
1) использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач;
2) работать с большим массивом информационных данных;
3) пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой. |
|
Знания: |
|
1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;
2) правил делового общения и речевого этикета;
3) инструкций, процедур и сценарии обработки обращений клиентов;
4) Законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей; |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 2:
Предоставление клиенту актуальной информации по удаленным каналам коммуникации |
Умения: |
|
3) выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия;
4) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия;
3) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия. |
|  |
Знания: |
|  |
1) функциональных возможностей программных решений для контакт-центров, используемых при обслуживании и консультировании клиентов;
2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов;
3) законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите. |
|  |
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|  |
Навык 3:
Внесение информации в программы и базы данных в определенном предприятием порядке |
Умения: |
|  |
1) использовать инструменты для внесения, поиска и обновления информации;
2) вводить данные в специализированные программные обеспечения и базы данных в соответствии с утверждҰнными регламентами предприятия;
3) уведомлять ответственных лиц о выявленных несоответствиях или ошибках;
4) получать информацию из первичных документов (заявки, отчҰты, формы). |
|  |
Знания: |
|  |
2) специализированного программного обеспечения, используемого в работе по информационно-справочному обслуживанию клиентов;
2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов;
3) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации. |
|  |
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Трудовая функция
2
Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия |
Навык 1.
Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой |
Умения: |
|
1) определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки;
2) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента за технической поддержкой;
3) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой;
4) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке. |
|
Знания: |
|
1) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой;
2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой;
3) возможных технических неисправностей, сбои в работе продуктов и услуг предприятия;
4) методов устранения технических неполадок и сбоев. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2:
Организация принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой соответствующим подразделением предприятия |
Умения: |
|
1) работать с большим массивом информационных данных;
2) координировать и согласовывать работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой;
3) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации;
4) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном предприятием порядке. |
|
Знания: |
|
1) методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой;
2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой;
3) возможных технических неисправностей, сбоев в работе продуктов и услуг предприятия;
4) методов устранения технических неполадок и сбоев;
5) законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;
6) законодательства Республики Казахстан в области информатизации. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 3.
Контроль своевременности принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой |
Умения: |
|
1) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой;
2) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой;
3) корректировать действия в соответствии с условиями ситуации;
4) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном предприятием порядке. |
|
Знания: |
|
1) методических документов
предприятия в сфере обработки
обращений клиентов за технической поддержкой;
2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 4:
Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой и нештатных ситуациях |
Умения: |
|
1) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке;
2) использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач;
3) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в порядке, определенном предприятием;
4) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке. |
|
Знания: |
|
1) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой;
2) правил делового общения и речевого этикета;
3) предъявляемых требований к обработке обращений за технической поддержкой;
4) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;
5) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации;
6) основных понятий банковской и/или коммерческой тайны |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 5:
Внесение информации в программы и базы данных в установленном предприятиями порядке |
Умения: |
|
1) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой;
2) проверка целостности и актуальности данных, устранение выявленных неточностей или дублирующих записей;
3) пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой;
4) следовать алгоритмам, предусмотренным для каждого типа данных, в том числе правилам безопасности и конфиденциальности. |
|
Знания: |
|
1) специализированного программного обеспечения, используемого в работе по удаленному информационно- справочному обслуживанию клиентов;
2) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой;
3) методов ведения отчетности по внесению данных. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|  |
Навык 6:
Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях |
Умения: |
|
1) осуществлять взаимодействие с коллегами для выполнения и решения рабочих задач;
2) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятий;
3) вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг предприятия клиентам. |
|
Знания: |
|
1) стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг;
2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов;
3) предъявляемых требований к обработке заказов;
4) законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;
5) законодательства Республики Казахстан в области информатизации. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Трудовая функция
3. Принимать и регистрировать жалобы и претензии клиентов предприятия |
Навык 1:
Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов |
Умения: |
|
1) определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения;
2) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;
3) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента;
4) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента;
5) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации. |
|
Знания: |
|
1) методических документов предприятия по работе с претензиями клиентов;
2) алгоритмов решений конфликтных ситуаций с клиентами;
3) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;
4) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации;
5) основных понятий банковской и/или коммерческой тайны. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2:
Регистрация поступивших жалоб и претензий клиентов |
Умения: |
|
1) регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус;
2) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента;
3) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента;
4) предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению. |
|
Знания: |
|
1) требований организации к порядку регистрации жалоб и претензий клиентов;
2) требований, предъявляемых к обработке обращений за технической поддержкой;
3) правил ведения делопроизводства организации;
4) стандартов качества, принятых в организации. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 3:
Организация принятия решения по претензионному обращению клиента |
Умения: |
|
1) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;
2) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента;
3) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента. |
|
Знания: |
|
1) методических документов предприятия по работе с претензиями клиентов;
2) алгоритмов решений конфликтных ситуаций с клиентами;
3) предъявляемых требований к обработке обращений за технической поддержкой. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 4:
Контроль своевременности принятия решения по претензионному обращению клиента и предоставление ответа клиенту о принятом решении по претензионному обращению |
Умения: |
|
1) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента;
2) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации;
3) предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению. |
|
Знания: |
|
1) предъявляемых требований к обработке обращений за технической поддержкой;
2) основных положений законодательных и нормативных правовых актов, регулирующих предмет деятельности информационно-справочного обслуживания;
3) правил делового общения и речевого этикета;
4) правил деловой переписки и письменного этикета. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 5:
Внесение требуемой информации в процессе обработки претензионного обращения клиента в специализированное программное обеспечение |
Умения: |
|
1) использовать основные программные обеспечения и информационно- коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач;
2) регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус;
3) вести подробную историю изменений, включая все взаимодействия с клиентом, результаты проверок и принятые решения. |
|
Знания: |
|
1) функциональных возможностей программных решений для контакт-центров, используемых при обслуживании и консультировании клиентов;
2) стандартов и методических документов предприятия по работе с претензиями клиентов;
3) стандартов оформления документов на предприятии |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Дополнительная трудовая функция
1: Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия |
Навык 1:
Обработка входящих и исходящих контактов клиентов и услуг предприятия |
Умения: |
|
1) использовать основные программные обеспечения и информационно- коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач;
2) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия;
3) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия. |
|
Знания: |
|
1) стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг предприятия;
2) технических характеристик и свойств продуктов и услуг предприятия, условия их приобретения;
3) технических характеристик и свойств продуктов и услуг конкурентов. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2:
Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия с предоставлением клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах предприятия, их технических характеристиках |
Умения: |
|
1) выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия;
2) представлять продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества;
3) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия;
4) предлагать альтернативные решения по запросу клиента. |
|
Знания: |
|
1) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов;
2) правил делового общения и речевого этикета;
3) инструкций, процедур и сценариев обработки заказов клиентов. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 3:
Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты продуктов и услуг предприятиях |
Умения: |
|
1) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги;
2) оформлять заказы клиентов предприятия;
3) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия. |
|
Знания: |
|
1) форм и способов оплаты продуктов и услуг предприятия;
2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов;
3) правил делового общения и речевого этикета;
4) инструкций, процедур и сценарий обработки заказов клиентов;
5) предъявляемых требований к обработке заказов. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 4:
Информирование вышестоящего руководителя о нештатных ситуациях |
Умения: |
|
1) взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач;
2) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятий;
3) вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг предприятия клиентам. |
|
Знания: |
|
1) методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг;
2) законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;
3) законодательства Республики Казахстан в области информатизации;
4) основных понятий банковской и/или коммерческой тайны. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Требования к личностным компетенциям: |
Стрессоустойчивость,
Гибкость мышления,
Эмоциональный интеллект,
Клиентоориентированность,
Коммуникабельность,
Способность быстро усваивать новую информацию,
Организованность и дисциплина |
|
Список технических регламентов и национальных стандартов: |
СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам |
|
Связь с другими профессиями в рамках ОРК: |
Уровень ОРК: |
Наименование профессии: |
|
4  |
4223-0-002 Контролер узла связи |
|
4  |
3512-1-001 Аналитик службы поддержки |
|
5  |
3349-0-001 Администратор  |
|
11. Карточка профессии "Аналитик службы поддержки": |
|
Код группы: |
3512-1 |
|
Код наименования занятия: |
3512-1-001 |
|
Наименование профессии: |
Аналитик службы поддержки |
|
Уровень квалификации по ОРК: |
4 |
|
Подуровень квалификации по ОРК: |  |
|
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик: |  |
|
Уровень профессионального образования: |
Уровень образования:  |
Специальность: |
Квалификация: |
|
ТиПО (специалист среднего звена) |
- |
- |
|
Требования к опыту работы |
Техническое и профессиональное по специальности (квалификации) с опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания |
|
Связь с неформальным и информальным образованием: |  |
|
Другие возможные наименования профессий: |
2431-2-003 Менеджер по управлению онлайн-продажами;
2433-1-003 Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий;
2433-1-005 Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций;
4315-1-001 Планировщик (по компьютерным операциям). |
|
Основная цель деятельности |
оптимизация распределения ресурсов для эффективной обработки обращений клиентов, повышение качества обслуживания и степени их удовлетворенности через планомерное выявление тенденций и улучшение взаимодействий с клиентами. |
|
Перечень трудовых функций: |
Обязательные трудовые функции: |
1. Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре. |
|
2. Осуществление расчетов необходимого количества ресурсов для обработки
Обращений. |
|
3. Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов. |
|
Дополнительные трудовые функции: |  |
|
Описание трудовых функций |
|
Трудовая функция 1:
Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре |
Навык 1:
Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на
изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в центре |
Умения: |
|
1) выявлять закономерности и тенденции в данных, находить взаимосвязи между различными факторами;
2) формулировать гипотезы и проверять их на основе данных;
3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования;
4) собирать данные из различных источников (CRM, системы телефонии, базы данных);
5) импортировать данные в статистический пакет. |
|
Знания: |
|
1) методов выборки данных для получения репрезентативной информации;
2) основных показателей эффективности колл-центра;
3) трендов сезонности и цикличности в данных о количестве обращений и времени обработки. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2:
Подготовка данных для анализа изменений количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре |
Умения: |
|
1) составлять сводные таблицы для группировки и анализа данных;
2) создавать визуальные представления данных с использованием графиков и
диаграмм;
3) использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач. |
|
Знания:  |
|
1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров;
2) системы стимулирования персонала, повышения его мотивации и лояльности;
3) методов и средств системного и стратегического анализа;
4) методов сглаживания временных рядов для уменьшения влияния случайных колебаний. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 3:
Проведение анализа исторических циклических колебаний количества обращений и времени их обработки в контактном информационном центре (на протяжении года, месяца, недели и дня) |
Умения: |
|
1) вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией;
2) анализировать показатели изменений в тактике контактного информационного центра;
3) проводить сравнительный анализ прогнозных и фактических данных (на протяжении года, месяца, недели и дня);
4) рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза;
5) выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования. |
|
Знания: |
|
1) основ организации деятельности контактных информационных центров;
2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров;
3) методов и средств системного и стратегического анализа; |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 4.
Осуществление расчета и корректировки долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и времени обработки обращений |
Умения: |
|
1) использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов;
2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка);
3) проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов;
4) проводить расчет зависимостей результатов (показателей) от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений. |
|
Знания: |
|
1) программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;
2) математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;
3) методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей;
4) национальных стандартов управления контактными информационными центрами. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Трудовая функция 2
Осуществление расчетов необходимого количества ресурсов для обработки обращений |
Навык 1:
Сбор и анализ необходимой информации для расчета потребности в ресурсах для обработки обращений |
Умения: |
|
1) осуществлять планирование и расчет ресурсов, составлять прогнозные потребности;
2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка);
3) проводить анализ сводной потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов. |
|
Знания: |
|
1) перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
2) основные показатели, влияющие на нагрузку сотрудников;
3) регламенты и процедуры организации, позволяющие корректировать и оптимизировать график работы сотрудников. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2:
Осуществление расчета необходимой мощности систем для самообслуживания клиентов |
Умения: |
|
1) использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов в системах самообслуживания;
2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов в системах самообслуживания;
3) проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений и целевым значениям производительности систем самообслуживания. |
|
Знания: |
|
1) математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей ИТ;
2) методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей;
3) национальных стандартов управления контактными информационными центрами. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 3.
Осуществление расчета потребности в специалистах по обслуживанию клиентов на долгосрочную перспективу с корректировкой ресурсов при изменении объема и времени обработки обращений |
Умения: |
|
1) использовать программное обеспечение для осуществления сводного прогнозирования, планирования и расчета ресурсов для всех каналов взаимодействия с клиентами;
2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка) по всем каналам взаимодействия с клиентами;
3) осуществлять расчет зависимостей результатов (показателей) по поддержке пользователей как от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений, так и с использованием систем самообслуживания. |
|
Знания: |
|
1) программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;
2) математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;
3) методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей;
4) национальных стандартов управления контактными информационными центрами. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Трудовая функция 3.
Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов |
 Навык 1.
Сбор и анализ информации для формирования графиков и вариантов графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов  |
Умения: |
|
1) использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний;
2) проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;
3) рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза;
4) выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования;
5) создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений по поддержке пользователей и будущими периодами. |
|
Знания: |
|
1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;
2) программное обеспечение для прогноза, расчета и составления расписаний;
3) математические методы прогноза, расчета и составления расписаний;
4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 2.
Разработка графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов |
Умения: |
|
1) составлять графики работы специалистов с учетом прогнозируемой нагрузки, доступности сотрудников и их навыков;
2) эффективно распределять ресурсы (специалистов) для обеспечения необходимого уровня обслуживания;
3) интерпретировать показатели эффективности работы колл-центра и выявлять проблемные зоны;
4) взаимодействовать с базами данных, содержащими информацию о звонках и сотрудниках;
5) одновременно обрабатывать несколько задач, связанных с планированием и управлением ресурсами. |
|
Знания: |
|
1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;
2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний;
3) математических методов прогноза, расчета и составления расписаний;
4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;
5) национальных стандартов управления контактными информационными центрами. |
|  |
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Требования к личностным компетенциям: |
коммуникабельность и стрессоустойчивость; инициативность и самостоятельность; аналитическое мышление; стратегическое видение; чувство ответственности; этика и моральная выдержанность. |
|
Список технических регламентов и национальных стандартов: |
СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам |
|
Связь с другими профессиями в рамках ОРК: |
Уровень ОРК: |
Наименование профессии: |
|
4  |
4224-5-003 Оператор колл-центра |
|
4  |
4223-0-002 Контролер узла связи |
|
5  |
3349-0-001 Администратор |
|
12.Карточка профессии "Контролер узла связи": |
|
Код группы: |
4223-0 |
|
Код наименования занятия: |
4223-0-002  |
|
Наименование профессии: |
Контролер узла связи |
|
Уровень квалификации по ОРК: |
4  |
|
Подуровень квалификации по ОРК: |  |
|
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик: |  |
|
Уровень профессионального образования: |
Уровень образования:
ТиПО (специалист
среднего звена) |
Специальность: |
Квалификация: |
|
Требования к опыту работы: |
Техническое и профессиональное по специальности (квалификации) с опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. |
|
Связь с неформальным и информальным образованием: |
Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года. |
|
Другие возможные наименования профессий: |
3112-4-001 Техник службы контроля качества
2413-5-003 Специалист по комплаенс
3349-0-009 Администратор по качеству |
|
Основная цель деятельности: |
обеспечение качества клиентского сервиса через постоянный контроль ключевых показателей, оценку обработки обращений, соблюдение стандартов, анализ конфликтных ситуаций, профессиональное развитие сотрудников и формализацию результатов |
|
Перечень трудовых функций: |
Обязательные трудовые функции: |
1. Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов |
|
2. Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов |
|
Дополнительные трудовые функции: |
1.Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов |
|
Описание трудовых функций |
|
Трудовая функция 1:
Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов |
Навык 1:
Прослушивание диалогов между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию, осуществленных по голосовым каналам коммуникаций |
Умения: |
|
1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента;
2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;
3) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении. |
|
Знания  |
|
1) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;
2) основной информации о продуктах и услугах предприятия;
3) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами; 4) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 2:
Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций |
Умения: |
|
1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;
2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов;
3) проверять тексты на наличие ошибок, опечаток и неточностей;
4) следить за соблюдением корпоративных стандартов общения с клиентами. |
|
Знания: |
|
1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятий для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;
2) основной информации о продуктах и услугах предприятия;
3) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 3:
Выборка записей обращений клиентов по различным каналам коммуникаций для осуществления мониторинга |
Умения: |
|
1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;
2) формировать выборки записей обращений клиентов по тематикам/группам/иным критериям;
3) применять настройки и формулы в специализированном программном обеспечении для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;
4) классифицировать ошибки специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов. |
|
Знания: |
|
1) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;
2) классификаторов ошибок специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;
3) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами. |
|  |
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Трудовая функция 2
Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов |
Навык 1.
Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента и выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок) |
Умения: |
|
1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента;
2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;
3) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов. |
|
Знания: |
|
1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;
2) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами;
3) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей;
4) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Дополнительная трудовая функция 1:
Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов |
 Навык 1.
Проведение расчета оценки каждого обращения и работы специалистов, подвергшихся мониторингу, согласно установленным правилам с обоснованием результатов |
Умения: |
|
1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно- справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента;
2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно- справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;
3) применять установленные правила расчета оценки результатов мониторинга обращения;
4) вычислять совокупную оценку качества обработки обращений клиентов для отдельного специалиста. |
|
Знания: |
|
1) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами по процедурам проведения калибровочных сессий;
2) методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
3) основных требований для оцифровки результатов мониторинга. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2.
Подготовка отчетов по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии |
Умения: |
|
1) вести документацию и подготавливать отчетность по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии
2) формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга
3) создавать отчет по результатам мониторинга качества для каждого специалиста, группы специалистов. |
|
Знания: |
|
1) стандартов организации, регламентирующие составление отчетов по результатам мониторинга;
2) предъявляемых требований к обработке результатов мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии;
3) нормативной документации по оформлению отчетов по результатам мониторинга. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 3.
Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям |
Умения: |
|
1) проводить различные сессии для предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистов;
2) оформлять необходимую документацию с использованием форм и методов деловой переписки;
3) формулировать конкретные рекомендации для улучшения работы специалистов, основанных на выявленных проблемах. |
|
Знания: |
|
1) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре;
2) перечня и целевых значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;
3) основных положений методических документов, национальных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Требования к личностным компетенциям: |
высокий уровень стрессоустойчивости; способность оперативно реагировать на возникающие проблемы; внимание к деталям; умение работать в команде; коммуникабельность; настойчивость и целеустремленность. |
|
Список технических регламентов и национальных стандартов: |
СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры
Часть 1. Требования к контакт-центрам |
|
Связь с другими профессиями в рамках ОРК: |
Уровень ОРК: |
Наименование профессии: |
|
4  |
4224-5-003 Оператор колл-центра  |
|
4  |
3512-1-001 Аналитик службы поддержки |
|
5  |
3349-0-001 Администратор |
|
13.Карточка профессии "Администратор": |
|
Код группы: |
3349-0 |
|
Код наименования занятия: |
3349-0-001  |
|
Наименование профессии: |
Администратор |
|
Уровень квалификации по ОРК: |
5  |
|
Подуровень квалификации по ОРК: |  |
|
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик: |  |
|
Уровень профессионального образования: |
Уровень образования: послесреднее образование (прикладной бакалавриат) |
Специальность:
- |
Квалификация:
- |
|
Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена) |
Специальность:
- |
Квалификация:
- |
|
Требования к опыту работы |
Техническое и профессиональное образование с подтвержденным стажем работы не менее одного года в справочно-информационных службах или послесреднее образование без предъявления требований к стажу работы. |
|
Связь с неформальным и информальным образованием: |
Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее одного года в соответствующей сфере деятельности. |
|
Другие возможные наименования профессий: |
2431-2-003 Менеджер по онлайн-продажам;
2433-1-003 Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий;
2433-1-005 Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций;
1329-1-048 Руководитель (управляющий) (в прочих отраслях);
1329-1-056 Управляющий отделением (в прочих отраслях);
1439-9-028 Руководитель (управляющий) (в прочих функциональных подразделениях (службах);
1439-9-029 Руководитель группы (функциональной в прочих областях деятельности). |
|
Основная цель деятельности: |
Организация работы, управление персоналом, контроль продуктивности и качественное обслуживание клиентов |
|
Перечень трудовых функций: |
Обязательные трудовые функции: |
1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании |
|
2. Осуществлять контроль за работой групп специалистов, соответствием их действий установленным процессам и достижением целевых показателей |
|
3. Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании |
|
4. Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг |
|
Дополнительные трудовые функции: |
1. Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству. |
|
Описание трудовых функций |
|
Трудовая функция 1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании  |
Навык 1:
Определение ежедневных задач для сотрудников и установление плановых показателей |
Умения: |
|
1) выстраивать коммуникацию с исполнителями в процессе постановки задач и контроля исполнения;
2) формулировать задачи, избегая двусмысленности и недопонимания;
3) анализировать выполнение задач, оценивать достигнутые результаты и выявлять проблемные области;
4) распределять задач между сотрудниками с учетом их компетенций и загруженности;
5) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций. |
|
Знания: |
|
1) различных методик, таких как SMART, CLEAR, FAST, для эффективной постановки задач;
2) ключевых показателей эффективности для оценки результатов работы;
3) правил делового общения и речевого этикета;
4) внутренних стандартов оформления документов на предприятии. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2:
Проведение собраний и информирование операторов об изменениях, новых проектах и поручениях руководства |
Умения: |
|
1) доносить информацию до слушателей в понятной и доступной форме;
2) проводить собрания, вести переговоры, писать информационные письма, сообщения в мессенджерах;
3) определять цели собрания, готовить повестку дня, подбирать необходимые материалы;
4) формировать отчеты, протоколы, инструкции, памятки. |
|
Знания: |
|
1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;
2) правил делового общения и речевого этикета;
3) основных требований соблюдения профессиональной лексики при общении с
операторами. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 3:
Составление и корректировка расписания перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов внутри смены |
Умения: |
|
1) анализировать данные о количестве обращений, времени обработки и прогнозировать пиковые нагрузки для оптимизации расписания перерывов;
2) составлять графики перерывов с учетом различных факторов (график работы, количество специалистов, время обработки обращений);
3) анализировать текущее расписание, выявлять узкие места и оптимизировать его для повышения эффективности работы;
4) использовать различные инструменты для составления расписаний. |
|
Знания: |
|
1) трудового законодательства Республики Казахстан;
2) принципов эффективной организации работы, методов нормирования труда для расчета оптимальной продолжительности перерывов и их распределения в течение смены.
3) организационной структуры предприятия;
4) основ процесса формирования расписания и перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
5) методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 4:
Предоставление информации и ресурсов, необходимых сотрудникам для выполнения их рабочих задач |
Умения: |
|
1) находить, оценивать и организовывать информацию, необходимую для выполнения рабочих задач;
2) использовать различные инструменты для хранения и поиска информации в специализированном программном обеспечении;
3) взаимодействовать с коллегами для получения необходимой информации и ресурсов. |
|
Знания: |
|
1) основные показатели в работе группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;
2) должностные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;
3) внутренние регламенты и процедуры организации работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;
4) предъявляемых требований по организации работы по предоставлению информации и ресурсов в установленные сроки. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 5:
Ведение учета специалистов по информационно-справочному обслуживанию на смене |
Умения: |
|
1) координировать и согласовывать свою работу с коллегами;
2) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию;
3) составлять оптимальное расписание перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию. |
|
Знания: |
|
1) специализированного программного обеспечения, используемого специалистами по информационно-справочному обслуживанию клиентов в контактном центре;
2) основ процесса формирования расписания и перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
3) методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;
4) трудового законодательства Республики Казахстан. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 6:
Сбор обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра |
Умения: |
|
1) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;
2) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при реализации совместных задач;
3) анализировать собранную информацию, выявлять тренды, проблемы и возможности для улучшения;
4) составлять вопросы, проводить опросы и интервью, а также обрабатывать и анализировать полученные данные. |
|
Знания: |
|
1) основных требований делового общения и речевого этикета;
2) различных методов сбора обратной связи, таких как опросы, интервью, фокус-группы;
3) основных процессов и стандартов работы контактного центра, включая скрипты, регламенты и KPI. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 7:
Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию |
Умения: |
|
1) интерпретировать статистические данные, выявлять закономерности, тренды и аномалии;
2) собирать данные из различных источников (журналы, базы данных, опросы), обрабатывать их и подготавливать к анализу;
3) работать с большим массивом информационных данных;
4) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию клиентов;
5) использовать программное обеспечение для сбора, обработки, анализа и визуализации данных (Excel, Google Sheets, специализированные аналитические инструменты). |
|
Знания: |
|
1) принципов работы CRM- систем и умение использовать их для сбора и анализа данных;
2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;
3) внутренних стандартов оформления документов на предприятий. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Трудовая функция 2. Осуществлять контроль за работой групп специалистов, соответствием их действий установленным процессам и достижением целевых показателей  |
Навык 1:
Осуществление контроля пунктуальности и дисциплины специалистов по информационно- справочному обслуживанию контактного информационного центра |
Умения: |
|
1) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра;
2) отслеживать данные о времени прихода/ухода сотрудников, продолжительности перерывов, времени обработки звонков;
3) проводить инструктаж сотрудников для реализации мероприятий, направленных на поддержание или обеспечение плановых показателей;
4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения. |
|
Знания: |
|
1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
2) регламенты и процедуры организации, позволяющие корректировать и оптимизировать график работы сотрудников;
3) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;
4) программного обеспечения для учета рабочего времени, контроля звонков, обработки заявок. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 2:
Осуществление контроля достижения плановых показателей группой специалистов по информационно- справочному обслуживанию контактного информационного центра |
Умения: |
|
1) отслеживать своевременность и качество выполнения задач с применением различных форм контроля;
1) 2) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра;
2) 3) организовывать мероприятия для повышения результативности работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;
3) 4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения |
|
Знания: |
|
1) ключевых показателей эффективности, их виды (финансовые, операционные, по персоналу) и назначение;
2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
3) основных показателей, влияющих на нагрузку сотрудников. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 3:
Предоставление руководству информации о статусе выполнения задач |
Умения: |
|
1) собирать, анализировать и представлять информацию о статусе выполнения задач, включая ключевые показатели эффективности (KPI);
2) подготавливать отчеты о статусе выполнения задач для руководства;
3) взаимодействовать с системами отслеживания задач для получения актуальной информации;
4) докладывать о статусе задач, включая потенциальные проблемы и риски. |
|
Знания: |
|
1) внутренних стандартов оформления документов;
2) этикета и норм делового общения, в том числе при представлении отчетов;
3) жизненного цикла задачи, этапов выполнения и критериев завершения. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Трудовая функция 3. Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании |
Навык 1:
Составление критериев отбора для кандидатов на должность специалиста по обслуживанию клиентов контактного центра |
Умения: |
|
1) выявлять ключевые навыки и качества, необходимые для выполнения обязанностей на должности специалиста по информационно-справочному обслуживанию;
2) использовать различные методы для оценки кандидатов: интервью, тесты, кейс-задания, симуляции;
3) анализировать и интерпретировать результаты тестов и собеседований для принятия обоснованных решений о кандидатах;
4) формировать профиль кандидата для отбора. |
|
Знания: |
|
1) основные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;
2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
3) методов создания и поддержания позитивного имиджа компании для привлечения талантливых специалистов;
4) трудового законодательства Республики Казахстан. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано  |
|
Навык 2.
Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра |
Умения: |
|
1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре;
2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников;
3) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра;
4) выстраивать коммуникацию со специалистами в процессе адаптации и обучения. |
|
Знания: |
|
1) методов и способов формирования коммуникативных навыков;
2) методов и форм обучения специалистов;
3) методов и способов нематериальной мотивации специалистов ;
4) внутренних правил получения обратной связи. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 3:
Сопровождение сотрудников при отклонениях в показателях производительности и составление индивидуальных планов развития |
Умения: |
|
1) анализировать данные по производительности, выявлять отклонения и тренды;
2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников;
3) мотивировать специалистов к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра;
4) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в ходе выполнения совместных задач. |
|
Знания: |
|
1) различных методов оценки и их применение для выявления отклонений;
2) методов и способов формирования коммуникативных навыков;
3) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;
4) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
5) правил получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
6) правил деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде. |
|
Возможность признания навыка: |
1) Рекомендовано |
|
Навык 4.
Ознакомление линейных сотрудников группы с изменениями в содержании единой базы знаний |
Умения: |
|
1) адаптировать информацию под разный уровень подготовки сотрудников;
2) создавать наглядные и понятные обучающие материалы (например, инструкции, видеоуроки, презентации);
3) проводить эффективные инструктажи и тренинги, отвечать на вопросы сотрудников, вовлекать их в процесс обучения;
4) находить нужную информацию в базе знаний, объяснять сотрудникам, как ее использовать, и поддерживать актуальность базы знаний. |
|
Знания: |
|
1) различных методик обучения, включая инструктажи, тренинги, менторство, для выбора наиболее подходящего способа для ознакомления с изменениями;
2) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;
3) действующих внутренних и внешних регламентов организации по обслуживанию клиентов. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 5.
Проведение работы по облегчению адаптации нового сотрудника и проведение оценки эффективности работы наставника по окончании периода стажировки |
Умения: |
|
1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре;
2) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра;
3) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно- справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и обучения;
4) оценивать эффективность процессов адаптации, обучения и наставничества. |
|
Знания: |
|
1) методов и способов формирования коммуникативных навыков;
2) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;
3) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
4) методов и способов нематериальной мотивации специалистов;
5) правил получения обратной связи от специалистов по информационно- справочному обслуживанию. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 6.
Формирование запроса и организация обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию при появлении (обновлении) новых продуктов и услуг в организации |
Умения: |
|
1) выявлять пробелы в знаниях и навыках, оценивать необходимость обучения для конкретных специалистов и подразделений;
2) формировать план обучения специалистов по информационно- справочному обслуживанию контактного информационного центра;
3) организовывать обучение специалистов на рабочих местах;
4) оценивать эффективность процессов обучения. |
|
Знания: |
|
1) действующих регламентов организации по обслуживанию клиентов;
2) перечня актуальных услуг и продуктов организации в полном объеме;
3) методов для конкретных задач обучения, учитывая особенности аудитории и ресурсы. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 7.
Проведение корректирующих обучающих действий на рабочих местах |
Умения: |
|
1) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно- справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и обучения;
2) определять пробелы в знаниях и навыках, выявлять причины ошибок и разрабатывать соответствующие индивидуальные обучающие мероприятия
3) демонстрировать правильные методы работы, предоставлять поддержку и обратную связь в процессе обучения. |
|
Знания: |
|
1) принципов обучения взрослых, таких как самостоятельность, практическая направленность, мотивация и учет предыдущего опыта
2) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;
3) общих принципов обучения, включая планирование, организацию, контроль и оценку результатов. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Трудовая функция 4 Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг |
Навык 1:
Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности потребителей информационно- справочных услуг |
Умения: |
|
1) проводить экспертизы в зоне своей ответственности;
2) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;
3) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;
4) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;
5) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;
6) разрабатывать процедуры и методы контроля, анализировать эффективность бизнес- процессов и деятельность сотрудников. |
|
Знания: |
|
1) основных понятий и определений в области качества;
2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;
3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;
4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;
5) подходов к работе с жалобами клиентов;
6) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2:
Определение целевых показателей качества деятельности по предоставлению информационно- справочных услуг и составляющих ее процессов |
Умения: |
|
1) собирать, анализировать и интерпретировать данные, связанные с работой справочной службы;
2) определять конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) цели для справочной службы, а также формулировать соответствующие задачи для их достижения;
3) разрабатывать конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) метрики;
4) адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг;
5) проводить экспертизы в зоне своей ответственности и контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества. |
|
Знания: |
|
1) основных понятий и определений в области качества;
2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;
3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;
4) способов измерения и методов оценки качества обслуживания. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 3:
Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов |
Умения: |
|
1) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;
2) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;
3) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;
4) разрабатывать процедуры и методы контроля анализировать эффективность бизнес- процессов и деятельность сотрудников. |
|
Знания: |
|
1) основных понятий и определений в области качества;
2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;
3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;
4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания, подходов к работе с жалобами клиентов;
5) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре;
6) основных методических документов, национальных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов;
7) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;
8) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
9) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 4.
Координация и обеспечение функционирования процесса обработки претензионных обращений для выявления причин возникновения претензий и их последующий анализ |
Умения: |
|
1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;
2) разрабатывать процедуры и методы контроля;
3) анализировать эффективность бизнес-процессов в области качества и деятельность сотрудников. |
|
Знания: |
|
1) основные понятия и определения в области качества;
2) способы измерения и методы оценки качества обслуживания;
3) подходы к работе с жалобами клиентов;
4) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре;
5) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 5.
Поддержание и усовершенствование системы отзывов и пожеланий, обратной связи с клиентами на основании проведения проверок качества обслуживания клиентов |
Умения: |
|
1) 1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества
2) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации
3) анализировать эффективность бизнес-процесса по сбору обратной связи. |
|
Знания: |
|
1) способов измерения и методов оценки качества обслуживания;
2) подходов к работе с жалобами клиентов;
3) основных методических документов, национальных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов;
4) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Дополнительная
трудовая функция 1:
Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству  |
Навык 1.
Изучение и оценка эффективности процессов удаленного информационно- справочного обслуживания на уровне отдельных групп, оценка работы каждого сотрудника в зоне его ответственности |
Умения: |
|
1) анализировать эффективность, организационные и технические условия удаленного информационно-справочного обслуживания;
2) применять методы сбора данных с использованием технических средств;
3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания |
|
Знания: |
|
1) основы психологии и управления персоналом;
2) основы управления изменениями;
3) основы делового этикета и профессионального взаимодействия;
4) методов сбора информации;
5) принципов и правил работы с нормативно-методической документацией;
6) требования к разработке регламентов процессов
7) методов совершенствования процессов;
8) методов оценки достоверности собранной информации;
9) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
10) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2.
Составление новых методов решения задач для повышения эффективности информационно- справочного обслуживания |
Умения: |
|
1) составлять презентационные и информационно-аналитические материалы, статьи, справки для обоснования эффективности вносимых предложений;
2) проводить публичные выступления;
3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания;
4) обосновывать выработанные предложения с использованием количественных и качественных показателей. |
|
Знания: |
|
1) основ управления изменениями;
2) основ делового этикета и профессионального взаимодействия;
3) принципов и правил работы с нормативно-методической документацией;
4) требования к разработке регламентов процессов. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Требования к личностным компетенциям: |
стрессоустойчивость, организованность и дисциплинированность, эмоциональный интеллект, умение разрешать конфликты, ориентация на клиента |
|
Список технических регламентов и национальных стандартов: |
СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам, Стандарт EN 15838 2009, Стандарт COPCOSP |
|
Связь с другими профессиями в рамках ОРК: |
Уровень ОРК: |
Наименование профессии: |
|
4  |
4224-5-003 Оператор колл-центра |
|
6  |
2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг |
|
6  |
2631-0-001 Аналитик  |
|
6  |
1329-1-050 Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях) |
|
14. Карточка профессии "Руководитель (управляющий) Call-центра": |
|
Код группы: |
1234-2 |
|
Код наименования занятия: |
1234-2-001  |
|
Наименование профессии: |
Руководитель (управляющий) Call-центр |
|
Уровень квалификации по ОРК: |
6  |
|
Подуровень квалификации по ОРК: |  |
|
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик: |  |
|
Уровень профессионального образования: |
Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура) |
Специальность:
- |
Квалификация:
- |
|
Требования к опыту работы |
Высшее образование с подтвержденным стажем работы не менее трех лет в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. |
|
Связь с неформальным и информальным образованием: |
Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности. |
|
Другие возможные наименования профессий: |
1210-0-056 Директор фирмы;
1234-1-001 Руководитель (управляющий) службой сервиса для клиентов. |
|
Основная цель деятельности: |
Обеспечивает высокое качество взаимодействия с клиентами и достижение целевых показателей деятельности путем эффективного руководства и оптимизации процессов информационно-справочного обслуживания. |
|
Перечень трудовых функций: |
Обязательные трудовые функции: |
1. Планирование и руководство построением единой системы управления информационно-справочным обслуживанием на уровне организации. |
|
2. Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в информационно- справочном обслуживании. |
|
3. Контроль функционирования всех систем и процессов информационно-справочного обслуживания. |
|
Дополнительные трудовые функции: |
1. Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно- справочного обслуживания на уровне организации. |
|
Описание трудовых функций |
|
Трудовая функция 1:
Планировать и руководить построением единой системы управления информационно-справочным обслуживанием на уровне организации |
Навык 1:
Разработка и утверждение текущих и перспективных планов работы структурных подразделений, входящих в систему обслуживания клиентов в организации |
Умения: |
|
1) планировать деятельность организации в подсистеме удаленного обслуживания клиентов;
2) планировать, организовывать и контролировать выполнение проектов, в том числе с использованием специализированных инструментов;
3) эффективно проводить переговоры для достижения поставленных целей;
4) планировать долгосрочные перспективы и разрабатывать стратегии на будущее. |
|
Знания: |
|
1) основ организации деятельности контактных информационных центров;
2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами, лучшие отечественные и зарубежные практики;
3) различных систем управления качеством. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 2:
Проведение оценки результатов деятельности структурных подразделений, входящих в систему удаленного обслуживания клиентов |
Умения: |
|
1) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;
2) адаптировать внедренные изменения в бизнес-среде и новые процессы или технологии в рамках подразделения;
3) устанавливать цели, измерять прогресс и обеспечивать достижение запланированных результатов. |
|
Знания: |
|
1) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг;
2) различных методик оценки деятельности, таких как KPI, BSC (Сбалансированная система показателей), метод 360 градусов;
3) статистических методов для анализа данных. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 3:
Модернизация бизнес- процессов и бюджетирование развития системы удаленного обслуживания клиентов |
Умения: |
|
1) вырабатывать решения и оценивать риски, связанные с реализацией;
2) разделять сложные процессы на более мелкие, управляемые части для лучшего понимания и анализа;
3) разрабатывать статические и динамические модели, отображающие последовательность действий, взаимосвязи и ресурсы;
4) адаптировать знания и инструменты к особенностям конкретного бизнеса. |
|
Знания: |
|
1) основ стратегического менеджмента и антикризисного управления;
2) способов применения информационно- коммуникационных технологий, включая системы искусственного интеллекта;
3) методов анализа, оптимизации и моделирования бизнес-процессов. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 4:
Разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию системы удаленного обслуживания клиентов |
Умения: |
|
1) разрабатывать программы развития подсистемы удаленного обслуживания клиентов;
2) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;
3) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра. |
|
Знания: |
|
1) методов управления проектами и изменениями;
2) средств системного и стратегического анализа;
3) современных тенденции развития технологий для систем удаленного обслуживания клиентов. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 5:
Установление и анализ целевых показателей деятельности подразделений и сотрудников системы удаленного обслуживания клиентов |
Умения: |
|
1) формировать систему показателей эффективности деятельности структурных подразделений и сотрудников;
2) организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты;
3) вырабатывать решения и оценивать риски. |
|
Знания: |
|
1) основных целевых значений ключевых показателей эффективности деятельности контактных информационных центров;
2) теории конфликтологии и психологии делового общения;
3) методов стимулирования персонала, повышения мотивации. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Трудовая функция 2.
Организация и координация
деятельности подразделений,
участвующих в
информационно-справочном
обслуживании |
Навык 1:
Организация работы и выбор технологий для подразделений информационно- справочного обслуживания |
Умение: |
|
1) определять приоритетные задачи и функциональные стратегии контактного информационного центра;
2) проектировать бизнес-процессы и формировать требования для их выполнения;
3) вырабатывать предложения и оформлять в виде графиков, таблиц, иных средств визуализации. |
|
Знания: |
|
1) принципов технологии построения организационной структуры;
2) методов и технологии обеспечения регулярного обмена информацией по различным вопросам деятельности между членами управленческой команды;
3) различных тенденций развития технологий для систем удаленного обслуживания клиентов. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2:
Организация систематического информационного обмена между подразделениями в процессе информационно-справочного обслуживания |
Умения: |
|
1) организовывать взаимодействие всех участников процесса удаленного информационно-справочного обслуживания для выполнения текущих целей и задач, достижению показателей деятельности;
2) разрабатывать и внедрять регламенты и процедуры, регулирующие информационный обмен;
3) выбирать наиболее подходящие каналы связи для разных видов информации и задач (электронная почта, мессенджеры, системы видеоконференций). |
|
Знания: |
|
1) различных типов коммуникационных каналов и технологий для обмена информацией;
2) основ информационного обмена между подразделениями, включая стандарты, процессы и методы оптимизации передачи данных;
3) методов защиты данных и соблюдения требований безопасности в процессе обмена информацией между подразделениями;
4) структуры и иерархии компании для правильной маршрутизации информации и эффективного взаимодействия между подразделениями. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 3:
Организация работы линейных руководителей и распределение зон для достижения целевых показателей информационно- справочного обслуживания. |
Умения: |
|
1) анализировать потребности структурных подразделений контактного информационного центра в материальных ресурсах и персонале;
2) создавать системы для профессионального роста и развития исполнительного руководства организации;
3) анализировать статистику, выявлять тенденции и принимать обоснованные решения. |
|
Знания: |
|
1) принципов, методов, инструментов, основных технологических процессов и приемов работ контактного информационного центра;
2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;
3) современных информационных систем и технологий, используемых в справочной деятельности. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 4:
Выработка управленческих решений по выполнению перспективных и текущих планов контактного информационного центра |
Умения: |
|
1) анализировать и оценивать результаты реализации текущих целей и задач по удаленному информационно-справочному обслуживанию;
2) разрабатывать планы, ставить цели, определять задачи, распределять ресурсы и контролировать выполнение;
3) четко формулировать задачи, мотивировать сотрудников, эффективно общаться с командой и заинтересованными сторонами;
4) оценивать альтернативы, выбирать оптимальный вариант, принимать ответственность за решения и их последствия. |
|
Знания: |
|
1) подходов, методов и способов организации контроля и оценки деятельности контактных информационных центров;
2) организационных структур, функциональных обязанностей, бизнес-процессов и взаимосвязей между ними;
3) принципов финансового управления, бюджетирования, анализа финансовых показателей и управления затратами |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 5:
Разработка и контроль исполнения внутренних документов контактного информационного центра для внедрения современных форм организации деятельности |
Умения: |
|
1) организовывать работу коллектива исполнителей;
2) принимать управленческие решения в условиях различных мнений;
3) подготовить проект документа, провести согласование, получить необходимые визы и утверждение. |
|
Знания: |
|
1) подходов, методов и способов координации деятельности контактных информационных центров;
2) перечня и целевых значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки деятельности контактных информационных центров;
3) принципов управления качеством, инструментов для контроля и повышения эффективности работы. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 6:
Организация взаимодействия подразделений, участвующих в удаленном информационно- справочном обслуживании внутри организации |
Умения: |
|
1) оценивать эффективность деятельности основных структурных подразделений контактного информационного центра;
2) корректировать деятельность на основе оценки;
3) структурировать и каталогизировать информацию, обеспечивать быстрый доступ к ней. |
|
Знания: |
|
1) методов, технологии обеспечения возможности регулярного обмена информацией по различным вопросам деятельности между членами управленческой команды;
2) принципов, методов, технологии, инструментов определения структуры организации, адекватного решения стратегических задач;
3) основ работы с базами данных для организации хранения и доступа к информации. |
|  |
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Трудовая функция 3.
Контроль функционирования всех систем и процессов информационно-справочного обслуживания |
Навык 1.
Определение форм и методов контроля бизнес-процессов удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов |
Умения: |
|
1) применять методики создания системы контроля в контактных информационных центрах;
2) организовывать проведение корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения выявленных несоответствий;
3) применять информационные технологии для целей контроля в контактных информационных центрах. |
|
Знания: |
|
1) основных показателей процессов управления в контактных информационных центрах и способов их расчета;
2) основ организации деятельности по удаленному информационно- справочному обслуживанию клиентов
3) методов оценки эффективности системы контроля деятельности в контактных информационных центрах. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2.
Контроль выполнения стандартов обслуживания и обеспечения качества работы сотрудников удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов |
Умения: |
|
1) проводить сравнительный анализ соответствия качества выполняемых работ, разработанных в организации на основании регламентов и стандартов;
2) предоставлять конструктивную обратную связь сотрудникам, указывать на ошибки и предлагать способы их исправления;
3) использовать различные методы оценки качества обслуживания, такие как тайный покупатель, анализ звонков, опросы клиентов. |
|
Знания: |
|
1) способов оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным в организации регламентам и стандартам;
2) методов оценки эффективности системы контроля деятельности в контактных информационных центрах;
3) ценностей и принципов предприятия, которые влияют на стандарты обслуживания |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 3.
Выявление проблем и оценка эффективности системы контроля подразделений удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов |
Умения: |
|
1) выявлять отклонения от плановых показателей в деятельности подразделений (групп, служб, отделов) удаленного информационно- справочного обслуживания клиентов;
2) организовывать систему подготовки для заинтересованных сторон отчетов по эффективности и результативности управления в подразделениях (группах, службах, отделах) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов;
3) использовать CRM, системы обработки обращений и другие инструменты для управления взаимодействием с клиентами. |
|
Знания: |
|
1) теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
2) теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
3) основных принципов непрерывного улучшения эффективности переговоров. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Дополнительная
трудовая функция 1:
Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации |
Навык 1.
Идентификация потребности в изменениях и внедрение инновационных технологий в контактный информационный центр |
Умения: |
|
1) анализировать, систематизировать и обобщать информацию;
2) разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию процессов и административных регламентов;
3) эффективно общаться с различными группами сотрудников (операторы, менеджеры, руководство), объяснять необходимость изменений и мотивировать на их принятие. |
|
Знания: |
|
1) основ управления проектами;
2) принципов и методов управления изменениями;
3) национальных и международных стандартов и лучших практик описания требований;
4) различных процедур управления изменениями. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2.
Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра |
Умения: |
|
1) разрабатывать планы мероприятий по совершенствованию бизнес-процессов или административных регламентов и управлять их выполнением;
2) оценивать ресурсы, необходимые для совершенствования бизнес-процесса или административного регламента;
3) оценивать риски выбранных решений;
4) разрабатывать требования по интеграции с корпоративными информационными системами;
5) формулировать цели, исходя из анализа проблем, потребностей и возможностей. |
|
Знания: |
|
1) основ планирования проектных работ;
2) методики разработки требований к системам и шаблоны документов требований к ним;
3) методики анализа основных факторов, определяющих необходимость;
4) технологии поиска и оценки новых рыночных возможностей, алгоритмов формулирования бизнес-идей, способствующих развитию контактного информационного центра
5) методики внедрения изменений корпоративных норм и стандартов деятельности в контактном информационном центре. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 3.
Оценка эффективности внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью контактного информационного центра |
Умения: |
|
1) разрабатывать и реализовывать проекты повышения конкурентоспособности контактного информационного центра;
2) принимать стратегические решения по развитию контактного информационного центра в условиях неопределенности;
3) формулировать рекомендации и планировать мероприятия по совершенствованию процессов организации |
|
Знания: |
|
1) методов управления командой проекта по внедрению изменений в контактном информационном центре;
2) подходов и методов преодоления сопротивления коллектива контактного информационного центра внедрению изменений;
3) основ организации и проведения обучения персонала. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Требования к личностным компетенциям: |
Аналитические способности, управление рисками, коммуникативные навыки и лидерские качества, организационные способности, клиентоцентричность, устойчивость к стрессам. |
|
Список технических регламентов и национальных стандартов: |
СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам, Стандарт EN 15838 2009, Стандарт COPCOSP |
|
Связь с другими профессиями в рамках ОРК: |
Уровень ОРК: |
Наименование профессии: |
|
6  |
2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг |
|
6  |
2631-0-001 Аналитик |
|
6  |
1329-1-050 Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях) |
|
7  |
1234-2-001 Руководитель (управляющий) Call-центр  |
|
15. Карточка профессии "Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг": |
|
Код группы: |
2421-0 |
|
Код наименования занятия: |
2421-0-013  |
|
Наименование профессии: |
Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг |
|
Уровень квалификации по ОРК: |
6 |
|
Подуровень квалификации по ОРК: |  |
|
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик: |  |
|
Уровень профессионального образования: |
Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура) |
Специальность:
- |
Квалификация:
- |
|
Требования к опыту работы |
Высшее образование с опытом работы не менее трех лет в
сфере дистанционного информационно-консультационного
обслуживания. |
|
Связь с неформальным и информальным образованием: |
Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах или предприятиях, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж). Обязательно подтверждение трудового стажа не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности. |
|
Другие возможные наименования профессий: |
2413-5-003 Специалист по комплаенс;
3349-0-009 Администратор по качеству;
2141-4-004 Инженер по контролю качества; |
|
Основная цель деятельности: |
обеспечение качества клиентского сервиса через постоянный контроль ключевых показателей, оценку обработки обращений, соблюдение стандартов, анализ конфликтных ситуаций, профессиональное развитие сотрудников и формализацию результатов. |
|
Перечень трудовых функций: |
Обязательные трудовые функции: |
1. Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов |
|
2. Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов |
|
Дополнительные трудовые функции: |
1. Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов |
|
2. Подготовка предложений по совершенствованию процесса мониторинга
обращений клиентов |
|
Описание трудовых функций |
|
Трудовая функция 1:
Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов |
Навык 1:
Выборка записей обращений клиентов по различным каналам коммуникаций для осуществления мониторинга |
Умения: |
|
1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;
2) формировать выборки записей обращений клиентов по тематикам/группам/иным критериям;
3) применять настройки и формулы в специализированном программном обеспечении для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;
4) классифицировать ошибки специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признака находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении. |
|
Знания: |
|
1) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;
2) классификаторов ошибок специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;
3) основных требований национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 2:
Прослушивание диалогов между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию, осуществленных по голосовым каналам коммуникаций |
Умения: |
|
1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента;
2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;
3) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении. |
|
Знания  |
|
1) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;
2) информации о продуктах и услугах предприятия;
3) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами;
4) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 3:
Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций с точки зрения их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания |
Умения: |
|
1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении по текстовым каналам коммуникаций;
2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;
3) использовать проверочные программы на предмет соответствия правилам орфографии и пунктуации. |
|
Знания: |
|
1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;
2) информации о продуктах и услугах предприятия - основных требований национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами.
3) правил орфографии и пунктуации. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 4:
Наблюдение за действиями специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов с целью проверки их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания, с целью последующего анализа |
Умения: |
|
1)документировать результаты наблюдения, включая описание действий, выявленные нарушения, предложения по их устранению;
2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;
3) формулировать свои замечания и рекомендации, как устно, так и письменно, в зависимости от ситуации. |
|
Знания: |
|
1) соответствующих нормативных документов, регламентирующих правила обслуживания клиентов, включая внутренние инструкции, положения, стандарты качества обслуживания.
2) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей;
3) используемых инструментов, программного обеспечения и каналов коммуникации. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Трудовая функция 2:
Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов |
Навык 1:
Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента и выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок) |
Умения: |
|
1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента;
2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;
3) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов. |
|
Знания: |
|
1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;
2) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей;
3) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2:
Классификация выявленных ошибок по признакам, определенным в локальных нормативных актах |
Умения: |
|
1) оформлять результаты классификации ошибок в виде отчетов, таблиц или других документов, в соответствии с требованиями локальных нормативных актов;
2) находить нужную информацию в локальных нормативных актах, правильно интерпретировать их положения и применять их на практике;
 3) применять знания о принципах и правилах классификации для отнесения выявленных ошибок к соответствующим категориям, определенным в локальных нормативных актах. |
|
Знания: |
|
1) об общих принципах классификации, таких как систематизация, группировка, категоризация, иерархия;
2) структуры документов, терминологии, используемой для описания ошибок, и конкретных критериев, по которым ошибки классифицируются.
3) предметной области, к которой относятся ошибки. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 3:
Поиск дополнительной информации для обоснования оценки степени полноты и достоверности решения вопроса клиента |
Умения: |
|
1) собирать, систематизировать и анализировать информацию из различных источников для выявления противоречий, пробелов и подтверждения фактов;
2) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;
3) оценивать надежность источников информации, выявлять предвзятость и манипуляции, а также проверять факты. |
|
Знания: |
|
1) понимание конкретной области, к которой относится вопрос клиента, включая терминологию, принципы и тенденции;
2) методов поиска, обработки и оценки информации, включая источники информации, методы верификации данных и выявления рисков;
3) этических принципов и стандартов, определяющих поведение специалиста при работе с информацией и принятии решений |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 4:
Совершенствование методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов при обработке обращений путем участия в калибровочных сессиях |
Умения: |
|
1) анализировать информацию, выявлять проблемы и находить решения;
2) пользоваться инструментами для обработки обращений и анализа данных;
3) участвовать в обсуждениях, высказывать свое мнение, аргументировать свою позицию. |
|
Знания: |
|
1) различных способов обработки запросов клиентов, включая этапы обработки, используемые инструменты и базы данных;
2) критериев, по которым оценивается работа специалиста;
3) конкретных целевых показателей, на которые ориентирована работа специалиста. |
|  |
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Дополнительная
трудовая функция 1:
Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов |
 Навык 1:
Подготовка отчета по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии |
Умения: |
|
1) вести документацию и подготавливать отчетность по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии;
2) формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга;
3) создавать отчет по результатам мониторинга качества для каждого специалиста, группы специалистов. |
|
Знания: |
|
1) стандартов организации,
регламентирующие составление
отчетов по результатам
мониторинга;
2) требований, предъявляемые к
обработке результатов
мониторинга в соответствии с
требованиями внутренних
стандартов на предприятии;
3) нормативной документация по
оформлению отчетов по
результатам мониторинга. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2.
Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям |
Умения: |
|
1) проведения сессий для предоставления письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям;
2) оформления документации с использованием форм и методов деловой переписки;
3) использовать существующие в организации каналы коммуникаций. |
|
Знания: |
|
1) специализированного программного обеспечения для контроля качества используемого я в контактном информационном центре;
2) перечня и целевых значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;
3) основных положений методических документов, национальных и международных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов;
4) каналов коммуникаций в организации и порядок работы по ним. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 3.
Расчет оценки каждого обращения, которое было подвергнуто мониторингу и каждого специалиста согласно установленным правилам с обоснованием оценки |
Умения: |
|
1) применять установленные правила расчета оценки результатов мониторинга обращения;
2) вычислять совокупную оценку качества обработки обращений клиентов для отдельного специалиста;
3) определять целевые группы для мониторинга обращений. |
|
Знания: |
|
1) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами по процедурам проведения калибровочных сессий;
2) методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
3) правил оцифровки результатов мониторинга. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Дополнительная
трудовая функция 2:
Подготовка предложений по совершенствованию процесса мониторинга обращений клиентов |
Навык 1:
Анализировать данные для совершенствования процесса мониторинга обращений клиентов |
Умения: |
|
1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;
2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;
3) вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией;
4) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области контроля качества деятельности;
5) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра |
|
Знания: |
|
1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;
2) информации о продуктах и услугах предприятия;
3) основных требований национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами;
4) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей;
5) законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;
6) законодательства Республики Казахстан в области информатизации. |
|  |
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Требования к личностным компетенциям: |
высокий уровень стрессоустойчивости;
способность оперативно реагировать на возникающие проблемы;
внимание к деталям; умение работать в команде;
коммуникабельность; настойчивость и целеустремленность. |
|
Список технических регламентов и национальных стандартов: |
СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам, Стандарт EN 15838 2009, Стандарт COPCOSP |
|
Связь с другими профессиями в рамках ОРК: |
Уровень ОРК: |
Наименование профессии: |
|
4  |
4224-5-003 Оператор колл-центра  |
|
6  |
2631-0-001 Аналитик  |
|
6  |
1329-1-050 Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях |
|
6 |
1234-2-001 Руководитель (управляющий) Call-центр  |
|
16. Карточка профессии "Экономист-аналитик": |
|
Код группы: |
2631-0 |  |
|
Код наименования занятия: |
2631-0-001 |
|
Наименование профессии: |
Экономист-аналитик  |
|
Уровень квалификации по ОРК: |
6 |
|
Подуровень квалификации по ОРК: |  |  |
|
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик: |  |  |
|
Уровень профессионального образования: |
Уровень образования:
высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура) |
Специальность:
- |
Квалификация:
- |
|
Требования к опыту работы |
Высшее образование с опытом работы не менее трех лет в
сфере дистанционного информационно-консультационного
обслуживания. |
|
Связь с неформальным и информальным образованием: |
допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности |
|
Другие возможные наименования профессий: |
2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг;
2431-2-003 Менеджер по онлайн-продажам;
2433-1-003 Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий;
2433-1-005 Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций. |
|
Основная цель деятельности |
Оптимизация распределения ресурсов для эффективной обработки обращений клиентов, повышение качества обслуживания и степени их удовлетворенности через планомерное выявление тенденций и улучшение взаимодействий с клиентами. |
|
Перечень трудовых функций: |
Обязательные трудовые функции: |
1. Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре |
|
2. Осуществлять расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений |
|
3. Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов |
|
Дополнительные трудовые функции: |  |
|
Описание трудовых функций |
|
Трудовая функция 1:
Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре |
Навык 1:
Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на
изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре |
Умения: |
|
1) выявлять закономерности и тенденции в данных, находить взаимосвязи между различными факторами;
2) формулировать гипотезы и проверять их на основе данных;
3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования;
4) собирать данные из различных источников (CRM, системы телефонии, базы данных);
5) импортировать данные в статистический пакет. |
|
Знания: |
|
1) методов выборки данных для получения репрезентативной информации.
2) основных показателей эффективности колл-центра;
3) трендов сезонности и цикличности в данных о количестве обращений и времени обработки. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2:
Подготовка данных для анализа изменений количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре |
Умения: |
|
1) создавать сводные таблицы для группировки и анализа данных;
2) визуализировать данные с помощью графиков и диаграмм;
3) использовать основные программные приложения и информационно- коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач;
4) сортировать и проводить категоризация данных по различным критериям;
5) регулярно обновлять данные для обеспечения их актуальности в реальном времени. |
|
Знания:  |
|
1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров;
2) понимания статистических методов и инструментов для обработки данных и расчета показателей;
3) системы стимулирования персонала, повышения его мотивации и лояльности;
4) методов и средств системного и стратегического анализа;
5) методов сглаживания временных рядов для уменьшения влияния случайных колебаний. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 3:
Анализ исторических циклических изменений в числе и среднем времени обработки обращений в контактный центр на протяжении года, месяца, недели и дня |
Умения: |
|
1) вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией;
2) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра;
3) проводить сравнительный анализ прогнозных и фактических данных на протяжении года, месяца, недели и дня;
4) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;
5) рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза;
6) выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования. |
|
Знания: |
|
1) основ организации деятельности контактных информационных центров;
2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров;
3) методов и средств системного и стратегического анализа. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 4:
Выявление тенденции увеличения или снижения количества обращений клиентов и среднего времени их обработки в контактном информационном центре |
Умения: |
|
1) планировать деятельность контактного информационного центра в подсистеме информационно-справочного обслуживания клиентов;
2) разрабатывать программы развития подсистемы информационно-справочного обслуживания клиентов;
3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;
4) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра. |
|
Знания: |
|
1) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами, лучшего отечественного и зарубежного опыта организации деятельности контактных информационных центров;
2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров;
3) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг; |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 5:
Консультирование сотрудников предприятия в отношении вопросов, связанных с результатами прогнозов |
Умения: |
|
1) организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты;
2) использовать методы и средств системного и стратегического анализа;
3) организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты;
4) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности. |
|
Знания: |
|
1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;
2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний;
3) системы стимулирования персонала, повышения его мотивации и лояльности. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 6:
Разработка, тестирование и выбор математических моделей для количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре |
Умения: |
|
1) использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний;
2) проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;
3) создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений и будущими периодами. |
|
Знания: |
|
1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;
2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний;
3) математические методы прогноза, расчета и составления расписаний;
4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления
расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 7:
Осуществление расчета и корректировки долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и времени обработки обращений в случае изменений факторов |
Умения: |
|
1) использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов;
2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка);
3) проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов;
4) проводить расчет зависимостей результатов (показателей) по поддержке пользователей от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений. |
|
Знания: |
|
1) программного обеспечения для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;
2) математических методов прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;
3) методов тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей;
4) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 8:
Прогнозирование уровня сокращения человеческих ресурсов в силу непланируемых факторов |
Умения: |
|
1) планировать деятельность предприятия в подсистеме информационно-справочного обслуживания клиентов;
2) разрабатывать программы развития подсистемы информационно-справочного обслуживания клиентов;
3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;
4) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра. |
|
Знания: |
|
1) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;
2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров;
3) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Трудовая функция 2:
Осуществлять расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений |
Навык 1:
Сбор и анализ необходимой информации для расчета потребности в ресурсах для обработки обращений |
Умения: |
|
1) использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов;
2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка);
3) проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов;
4) проводить расчет зависимостей результатов (показателей) по поддержке пользователей от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений. |
|
Знания: |
|
1) программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;
2) математических методов прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;
3) методов тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей;
4) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Трудовая функция 3.
Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов |
 Навык 1.
Сбор и анализ информации для формирования графиков и вариантов графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов  |
Умения: |
|
1) использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний;
2) проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;
3) рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза;
4) выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования;
5) создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений по поддержке пользователей и будущими периодами. |
|
Знания: |
|
1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;
2) программное обеспечение для прогноза, расчета и составления расписаний;
3) математических методов прогноза, расчета и составления расписаний;
4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 2.
Разработка графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов |
Умения: |
|
1) составлять графики работы специалистов с учетом прогнозируемой нагрузки, доступности сотрудников и их навыков;
2) эффективно распределять ресурсы (специалистов) для обеспечения необходимого уровня обслуживания.
3) интерпретирования показателей эффективности работы колл-центра и выявление проблемных зон;
4) работать с базами данных, содержащими информацию о звонках и сотрудниках;
5) одновременно обрабатывать несколько задач, связанных с планированием и управлением ресурсами. |
|
Знания: |
|
1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;
2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний;
3) математических методов прогноза, расчета и составления расписаний;
4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;
5) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами. |
|  |
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Требования к личностным компетенциям: |
коммуникабельность и стрессоустойчивость;
инициативность и самостоятельность; аналитическое мышление;
стратегическое видение; чувство ответственности;
этика и моральная выдержанность. |
|
Список технических регламентов и национальных стандартов: |
СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам, Стандарт EN 15838 2009, Стандарт COPCOSP |
|
Связь с другими профессиями в рамках ОРК: |
Уровень ОРК: |
Наименование профессии: |
|
4  |
4224-5-003 Оператор колл-центра |
|
6  |
2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг  |
|
6  |
1329-1-050 Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях) |
|
6  |
1234-2-001 Руководитель (управляющий) Call-центр  |
|
17. Карточка профессии "Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)": |
|
Код группы: |
1329-1 |
|
Код наименования занятия: |
1329-1-050  |
|
Наименование профессии: |
Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях) |
|
Уровень квалификации по ОРК: |
6  |
|
Подуровень квалификации по ОРК: |  |
|
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик: |  |
|
Уровень профессионального образования: |
Уровень образования:
высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура) |
Специальность:
- |
Квалификация:
- |
|
Требования к опыту работы |
Высшее образование с опытом работы не менее трех лет в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. |
|
Связь с неформальным и информальным образованием: |
допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности. |
|
Другие возможные наименования профессий: |
2431-2-003 Менеджер по онлайн-продажам;
2433-1-003 Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий;
2433-1-005 Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций;
1329-1-048 Руководитель (управляющий) (в прочих отраслях) ;
1439-9-028 Руководитель (управляющий) (в прочих функциональных подразделениях (службах) ;
1329-1-056 Управляющий отделением (в прочих отраслях) ;
1439-9-029 Руководитель группы (функциональной в прочих областях деятельности). |
|
Основная цель деятельности: |
организация работы Центра, управление персоналом, контроль продуктивности и качественное обслуживание клиентов. |
|
Перечень трудовых функций: |
Обязательные трудовые функции: |
1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании |
|
2. Осуществлять контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности |
|
3. Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании |
|
Дополнительные трудовые функции: |
1. Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых предприятием |
|
2. Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания  |
|
Описание трудовых функций |
|
Трудовая функция 1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании  |
Навык 1:
Постановка ежедневных задач сотрудникам, обозначение плановых показателей |
Умения: |
|
1) выстраивать коммуникацию с исполнителями в процессе постановки задач и контроля исполнения;
2) конкретное формулирование задач ;
3) анализировать выполнение задач, оценивать достигнутые результаты и выявлять проблемные области;
4) распределять задачи между сотрудниками с учетом их компетенций и загруженности;
5) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций. |
|
1) Знания: |
|
1) различных методик, таких как SMART, CLEAR, FAST, для эффективной постановки задач;
2) ключевых показателей эффективности для оценки результатов работы;
3) правил делового общения и речевого этикета;
4) предъявляемых стандартов оформления документации. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2:
Проведение собраний и информирование операторов об изменениях, новых проектах и поручениях руководства |
Умения: |
|
1) подготавливать материалы для обсуждения, включая презентации, отчеты и обновления по проектам;
2) определять цели собрания, готовить повестку дня, подбирать необходимые материалы;
3) проводить собрания, вести переговоры, писать информационные письма, сообщения в мессенджерах;
4) обеспечивать ясность и доступность передачи информации для всех участников;
5) формировать отчеты, протокола, инструкции, памятки (при необходимости). |
|
Знания: |
|
1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;
2) правил делового общения и речевого этикета;
3) корпоративных стандартов, изменений в политике компании и новых инициатив руководства;
4) норм документооборота и сохранности информации для дальнейшего использования. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 3:
Предоставление сотрудникам информации и ресурсов, необходимых для выполнения их рабочих обязанностей |
Умения: |
|
1) оценивать потребность сотрудников в информации и ресурсах для выполнения их обязанностей;
2) находить и организовывать информацию, необходимую для выполнения рабочих задач;
3) обеспечивать точность и полноту предоставляемой информации и ресурсов;
4) работать с инструментами для хранения и поиска информации;
5) взаимодействовать с коллегами для получения необходимой информации и ресурсов. |
|
Знания: |
|
1) политики безопасности данных и конфиденциальности для правильного обращения с корпоративной информацией;
2) должностных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
3) внутренних регламентов и процедуры организации работы специалистов;
4) механизмов взаимодействия между подразделениями для эффективного обмена ресурсами и данными. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 4:
Проведение мониторинга обновления информации и доведение до линейных специалистов |
Умения: |
|
1) формировать отчетность и предложения руководителю по итогам сбора статистики;
2) распределять нагрузку на специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
3) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;
4) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента;
5) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по обращениям клиента;
6) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации. |
|
Знания: |
|
1) основных показателей в работе группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
2) должностных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
3) внутренних регламентов и процедуры организации работы специалистов;
4) основных принципов работы информационных ресурсов и их актуализации. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 5:
Ведение учета специалистов по информационно-справочному обслуживанию на смене |
Умения: |
|
1) планировать и организовывать учет рабочего времени сотрудников;
2) отслеживать качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию;
3) отслеживать соблюдение расписания смен и своевременно корректировать изменения;
4) составлять оптимальное расписание перерывов в работе специалистов. |
|
Знания: |
|
1) расчета трудового времени, соблюдения рабочего времени, отпусков, переработок и других норм, касающихся работы сотрудников;
2) принципов и методов кадрового планирования для эффективного распределения специалистов по сменам;
3) принципов мотивации сотрудников на сменах и методов повышения их производительности;
4) норм безопасности, здоровья и охраны труда, применяемых в процессе работы специалистов;
5) методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 6:
Сбор обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра |
Умения: |
|
1) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;
2) устанавливать доверительные отношения для получения откровенной и конструктивной обратной связи;
3) выявлять ключевые моменты и проблемы на основе собранных данных;
4) проводить опросы и интервью, а также обрабатывать и анализировать полученные данные. |
|
Знания: |
|
1) различных методов и инструментов сбора обратной связи, таких как анкеты, интервью, онлайн-опросы;
2) основ конфликтологии и подходов к разрешению конфликтных ситуаций при получении критической обратной связи;
3) специфики работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию и их повседневных задач;
4) принципов конфиденциальности при обработке личных данных сотрудников. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 7:
Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию |
Умения: |
|
1) интерпретировать статистические данные, выявлять закономерности, тренды и аномалии;
2) собирать данные из различных источников (журналы, базы данных, опросы), обрабатывать их и подготавливать к анализу;
3) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию клиентов;
4) использовать программное обеспечение для сбора, обработки, анализа и визуализации данных (например Excel, Google Sheets, специализированные аналитические инструменты);
5) создавать и поддерживать различные виды отчетности по ключевым показателям. |
|
3) Знания: |
|
1) принципов работы CRM- систем и умение использовать их для сбора и анализа данных;
2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;
3) базовых методов статистического анализа, таких как средние значения, стандартные отклонения, тренды, коэффициенты вариации;
4) внутренних политик компании, касающихся защиты персональной информации. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Трудовая функция 2.
Осуществлять контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности |
Навык 1:
Проводить контроль пунктуальности и дисциплины специалистов по информационно- справочному обслуживанию |
Умения: |
|
4) 1) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра;
2) отслеживать данные о времени прихода/ухода сотрудников, продолжительности перерывов, времени обработки звонков;
5) 3) проводить инструктаж сотрудников для реализации мероприятий, направленных на поддержание или обеспечение плановых показателей;
4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения. |
|
Знания: |
|
1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
2) основных показателей, влияющие на нагрузку сотрудников
3) регламенты и процедуры организации, позволяющие корректировать и оптимизировать график работы сотрудников
4) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
5) программного обеспечения для учета рабочего времени, контроля звонков, обработки заявок. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 2:
Проведение контроля достижения плановых показателей группой специалистов по информационно- справочному обслуживанию |
Умения: |
|
1) отслеживать своевременность и качество выполнения задач с применением различных форм контроля;
2) 2) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра;
3) 3) организовывать мероприятия для повышения результативности работы группы специалистов;
4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения. |
|
Знания: |
|
1) ключевые показатели эффективности и их различные виды (финансовые, операционные, по персоналу) и назначение;
2) перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
3) методов контроля и мониторинга производительности специалистов. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 3:
Запуск аварийных сценариев работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию  |
Умения: |
|
1) оценивать ситуацию и принимать решение о запуске аварийных сценариев для минимизации потерь и последствий;
2) проводить инструктаж сотрудников для реализации мероприятий, направленных на поддержание или обеспечение плановых показателей;
3) управлять несколькими процессами одновременно в условиях кризиса, обеспечивая бесперебойную работу группы специалистов;
4) перераспределить задачи и ресурсы для обеспечения минимальной потери времени и качества обслуживания. |
|
Знания: |
|
1) стандартных процедур и протоколов для запуска аварийных сценариев;
2) стандартов безопасности данных и защиты персональной информации в случае возникновения нештатных ситуаций;
3) методов и практик проведения регулярных тренировок и симуляций для подготовки сотрудников к реальным аварийным ситуациям. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 4:
Информирование руководства о текущем статусе выполнения задач |
Умения: |
|
1) собирать, анализировать и представлять информацию о статусе выполнения задач, включая ключевые показатели эффективности (KPI);
2) создавать четкие и понятные отчеты о статусе выполнения задач для руководства;
3) работать с системами отслеживания задач для получения актуальной информации;
4) докладывать о статусе задач, включая потенциальные проблемы и риски. |
|
Знания: |
|
1) методов и инструментов мониторинга выполнения задач;
2) этикета и норм делового общения, в том числе при представлении отчетов;
3) различных основ визуализации данных и составления презентаций;
4) жизненного цикла задачи, этапов выполнения и критериев завершения. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Трудовая функция 3:
Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании |
Навык 1:
Определение требований к кандидатам на должность специалиста контактного информационного центра |
Умения: |
|
1) составлять профиль компетенций должности с учетом специфики обслуживания;
2) разрабатывать должностные требования на основе профессиональных стандартов и нормативных документов;
3) обрабатывать большие объемы информации и выявлять закономерности;
4) оценивать потребности контактного центра в компетенциях, навыках и личностных характеристиках сотрудников. |
|
Знания: |
|
1) регламентов работы контактных и информационно-справочных центров, стандартов качества обслуживания;
2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
3) базовых принципов информационной безопасности и конфиденциальности;
4) основ законодательств Республики Казахстан в сферах обслуживания граждан, защиты персональных данных и обращений физических лиц. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано  |
|
Навык 2:
Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному обслуживанию  |
Умения: |
|
1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре;
2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников;
3) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра;
4) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно- справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и обучения |
|
Знания: |
|
1) методов и способов формирования коммуникативных навыков;
2) методов и форм обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
3) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
4) внутренних правил получения обратной связи от специалистов по информационно- справочному обслуживанию. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 3:
Осуществление работы с сотрудниками при выявлении отклонений в показателях производительности, а также составление персональных планов их профессионального развития |
Умения: |
|
1) анализировать данные по производительности, выявлять отклонения и тренды;
2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников;
3) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию к достижению поставленных целей и показателей;
4) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию в процессе работы. |
|
Знания: |
|
1) различных методов оценки и их применение для выявления отклонений;
2) методов и способов формирования коммуникативных навыков;
3) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
4) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
5) внутренних правил получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
6) правил деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 4:
Ознакомление линейных сотрудников группы с изменениями в содержании единой базы знаний |
Умения: |
|
1) адаптировать информацию под разный уровень подготовки сотрудников;
2) создавать наглядные и понятные обучающие материалы (например, инструкции, видеоуроки, презентации);
3) проводить эффективные инструктажи и тренинги, отвечать на вопросы сотрудников, вовлекать их в процесс обучения;
4) находить нужную информацию в базе знаний, использовать, и поддерживать актуальность базы знаний. |
|
Знания: |
|
1) структуру и содержание единой базы знаний организации;
2) основ деловой и внутренней коммуникации;
3) различных методик и способов обучения (включая инструктажи, тренинги, менторство) для ознакомления с изменениями;
4) внутренних процедур и стандартов работы контактного информационного центра. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 5:
Проведение работы по облегчению адаптации нового сотрудника и проведение оценки эффективности работы наставника по окончании периода стажировки |
Умения: |
|
1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре
2) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра
3) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно- справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и обучения
4) оценивать эффективность процессов адаптации, обучения и наставничества. |
|
Знания: |
|
1) методов и способов формирования коммуникативных навыков;
2) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
3) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;
4) правил получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;
5) правил деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 6:
Проведение корректирующих обучающих действий на рабочих местах |
Умения: |
|
1) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию в процессе адаптации и обучения;
2) определять пробелы в знаниях и навыках, выявлять причины ошибок и разрабатывать соответствующие индивидуальные обучающие мероприятия;
3) демонстрировать правильные методы работы, предоставлять поддержку и обратную связь в процессе обучения. |
|
Знания: |
|
1) принципов обучения таких как самостоятельность, практическая направленность, мотивация и учет предыдущего опыта;
2) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
3) общих принципов обучения, включая планирование, организацию, контроль и оценку результатов. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 7:
Формирование запроса и организация обучения специалистов по информационно- справочному обслуживанию при появлении (обновлении) новых продуктов и услуг в организации |
Умения: |
|
1) выявлять пробелы в знаниях и навыках, оценивать необходимость обучения для конкретных специалистов и подразделений ;
2) формировать план обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию;
3) организовывать обучение специалистов по информационно-справочному обслуживанию на рабочих местах;
4) оценивать эффективность процессов обучения. |
|
Знания: |
|
1) действующих регламентов организации по обслуживанию клиентов;
2) актуальных услуг и продуктов организации в полном объеме;
3) методов для конкретных задач обучения, учитывая особенности аудитории и ресурсы. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Дополнительная трудовая функция 1:
Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых предприятием |
Навык 1:
Определение целевых показателей качества деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов |
Умения: |
|
1) собирать, анализировать и интерпретировать данные, связанные с работой справочной службы;
2) определять конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) цели для справочной службы, а также формулировать соответствующие задачи для их достижения;
3) разрабатывать конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) метрики;
4) адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг;
5) проводить экспертизы в зоне своей ответственности и контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества. |
|
Знания: |
|
1) основных понятий и определений в области качества;
2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;
3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;
4) способов измерения и методов оценки качества обслуживания |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2:
Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов |
Умения: |
|
1) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;
2) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;
3) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;
4) разрабатывать процедуры и методы контроля анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников |
|
Знания: |
|
1) основных понятий и определений в области качества;
2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;
3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;
4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания, подходов к работе с жалобами клиентов;
5) специализированного программного обеспечение для контроля качества, которое используется в контактных информационных центрах;
6) основных методических документов, национальные и международные стандарты в сфере контроля качества обслуживания клиентов;
7) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;
8) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
9) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 3:
Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности потребителей информационно-справочных услуг |
Умения: |
|
1) проводить экспертизы в зоне своей ответственности;
2) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;
3) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;
4) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;
5) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;
6) разрабатывать процедуры и методы контроля, анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников |
|
Знания: |
|
1) основных понятий и определений в области качества;
2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;
3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;
4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;
5) подходов к работе с жалобами клиентов;
6) специализированного программного обеспечение для контроля качества, которое используется в контактных информационных центрах;
7) основных методических документов, национальные и международные стандарты в сфере контроля качества обслуживания клиентов;
8) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;
9) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
10) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 4:
Определение качественных показателей результативности и эффективности процесса предоставления информационно-справочных услуг в разрезе групп сотрудников |
Умения: |
|
1) адаптировать и применять практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг;
2) проводить экспертизы в зоне своей ответственности;
3) анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников. |
|
Знания: |
|
1) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;
2) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;
3) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;
4) показатели удовлетворенности клиентов и способы их расчета;
5) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
6) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 5:
Координация и обеспечение функционирования процесса обработки претензионных обращений для выявления причин возникновения претензий и их последующий анализ |
Умения: |
|
1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;
2) разрабатывать процедуры и методы контроля;
3) анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников. |
|
Знания: |
|
1) основных понятий и определений в области качества;
2) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;
3) подходов к работе с жалобами клиентов;
4) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 6:
Поддержание и усовершенствование системы отзывов и пожеланий, обратной связи с клиентами на основании проведения проверок качества обслуживания клиентов |
Умения: |
|
4) 1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;
5) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;
6) анализировать эффективность бизнес-процесса по сбору обратной связи. |
|
Знания: |
|
1) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;
2) подходов к работе с жалобами клиентов;
3) основных методических документов, национальных и международных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов;
4) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;
5) форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 7:
Разработка и внедрение предложений, касающихся повышения качества оказания предоставляемых услуг |
Умения: |
|
1) адаптировать и применять практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг;
2) анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников. |
|
Знания: |
|
1) основных методических документов, национальных и международных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов;
2) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;
3) форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Дополнительная трудовая функция 2:
Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания  |
Навык 1:
Изучение и оценка эффективности процессов удаленного информационно- справочного обслуживания на уровне отдельных групп, оценка работы каждого сотрудника в зоне его ответственности |
Умения: |
|
1) анализировать эффективность организационных и технических условий удаленного информационно-справочного обслуживания;
2) применять методы сбора данных с использованием технических средств;
3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания. |
|
Знания: |
|
1) основы психологии и управления персоналом;
2) основы управления изменениями;
3) основы делового этикета и профессионального взаимодействия;
4) методы сбора информации;
5) принципов и правил работы с нормативно-методической документацией;
6) 6) требований к разработке регламентов процессов
7) методов совершенствования процессов;
8) методов оценки достоверности собранной информации;
9) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности,
применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
10) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Навык 2:
Повышение эффективности работы групп контактного информационного центра |
Умения: |
|
1) выявлять и анализировать новые технологические решения и подходы;
2) оценивать эффективность существующих бизнес-процессов и предлагать пути их оптимизации;
3) оценивать индивидуальную производительность сотрудников по ключевым показателям эффективности (KPI);
4) составлять предложения по модернизации технической инфраструктуры;
5) разрабатывать и внедрять изменения в рабочие процессы с учҰтом современных цифровых и технических решений. |
|
Знания: |
|
1) современных технологии и платформ, применяемые в call-центрах;
2) методов оценки достоверности собранной информации;
3) подходов к автоматизации и цифровизации сервисных функций;
4) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 3
Внедрение новых методов решения задач в сфере информационно- справочного обслуживания |
Умения: |
|
1) разрабатывать и предлагать новые подходы и инструменты для решения задач;
2) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания;
3) обосновывать выработанные предложения с использованием количественных и качественных показателей;
4) осуществлять мониторинг внедрҰнных методов и формировать предложения по их доработке. |
|
Знания: |
|
1) основ управления изменениями;
2) основ делового этикета и
профессионального взаимодействия;
3) принципов проектного управления и внедрения изменений;
4) методов сбора и анализа клиентского опыта. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 4.
Выявление и оценка влияния факторов внутренней и внешней среды на эффективность процессов информационно-справочного обслуживания |
Умения: |
|
1) анализировать эффективность, организационные и технические условия
удаленного информационно-справочного обслуживания
2) применять методы сбора данных с использованием технических средств
3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в
организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания
4) обосновывать выработанные предложения с использованием
количественных и качественных показателей. |
|
Знания: |
|
1) методов совершенствования процессов;
2) методов оценки достоверности собранной информации;
3) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;
4) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов. |
|
Возможность признания навыка: |
Рекомендовано |
|
Требования к личностным компетенциям: |
Стрессоустойчивость, организованность и дисциплинированность, эмоциональный интеллект, умение разрешать конфликты, ориентация на клиента |
|
Список технических регламентов и национальных стандартов: |
СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам, Стандарт EN 15838 2009, Стандарт COPCOSP |
|
Связь с другими профессиями в рамках ОРК: |
Уровень ОРК: |
Наименование профессии: |
|
4  |
4224-5-003 Оператор колл-центра |
|
6  |
2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг |
|
6  |
2631-0-001 Аналитик  |
|
6  |
1234-2-001 Руководитель (управляющий) Call-центр  |
|
18. Карточка профессии "Руководитель (управляющий) Call-центра": |
|
Код группы: |
1234-2 |
|
Код наименования занятия: |
1234-2-001  |
|
Наименование профессии: |
Руководитель (управляющий) Call-центр |
|
Уровень квалификации по ОРК: |
7  |
|
Подуровень квалификации по ОРК: |  |
|
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик: |  |
|
Уровень профессионального образования: |
Уровень образования:
послевузовское образование (магистратура, резидентура) |
Специальность:
- |
Квалификация:
- |
|
Требования к опыту работы |
Послевузовское образование с подтвержденным стажем работы не менее пяти лет в справочно-информационных службах. |
|
Связь с неформальным и информальным образованием: |
Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее пяти лет в соответствующей сфере деятельности. |
|
Другие возможные наименования профессий: |
1210-0-056 Директор фирмы;
1234-1-001 Руководитель (управляющий) службой сервиса для клиентов |
|
Основная цель деятельности: |
обеспечивает высокое качество взаимодействия с клиентами и достижение целевых показателей деятельности путем эффективного руководства Центром и оптимизации процессов информационно-справочного обслуживания. |
|
Перечень трудовых функций: |
Обязательные трудовые функции: |
1. Планировать и руководить построением единой системы управления информационно-справочным обслуживанием на уровне организации |
|
2. Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в информационно-справочном обслуживании |
|
Дополнительные
трудовые функции: |
1. Осуществлять контроль функционирования всех систем и процессов информационно-справочного обслуживания |
|
2. Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации |
|
Описание трудовых функций |
|
Трудовая функция 1: Планировать и руководить построением единой системы управления информационно-справочным обслуживанием на уровне организации |
Навык 1:
Координация текущих и перспективных планов работы подразделений системы клиентского и удалҰнного обслуживания |
Умения: |
|
1) планировать деятельность организации в подсистеме удаленного обслуживания клиентов;
2) планировать, организовывать и контролировать выполнение проектов, в том числе с использованием специализированных инструментов;
3) проводить стратегические сессии, совещания, управленческие брифинги с руководителями подразделений. |
|
Знания: |
|
1) нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере клиентского сервиса;
2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;
3) принципы корпоративного и стратегического управления;
4) ключевых показателей эффективности (KPI) в сфере клиентского и удалҰнного обслуживания. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендован |
|
Навык 2:
Принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию системы удаленного обслуживания клиентов |
Умения: |
|
1) принимать управленческие решения на основе данных о клиентах, рынках и внутренних бизнес-показателях;
2) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;
3) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра;
4) формировать стратегические инициативы по модернизации клиентского сервиса. |
|
Знания: |
|
1) стратегические цели и приоритеты развития организации;
2) средств системного и стратегического анализа;
3) экономических показателей эффективности удалҰнных каналов обслуживания. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 3:
Организация и развитие бизнес- процессов в системе удаленного обслуживания клиентов |
Умения: |
|
1) формировать стратегическое видение и цели развития системы удаленного обслуживания клиентов;
2) принимать ключевые управленческие решения по трансформации бизнес- процессов;
3) управлять бюджетами, инвестициями и оценивать рентабельность внедряемых сервисных решений;
4) оценивать ключевые риски в сфере клиентского обслуживания и принимать превентивные меры. |
|
Знания: |
|
1) основ стратегического менеджмента и антикризисного управления;
2) подходов к организационному развитию и управлению изменениями;
3) методов оценки эффективности и рентабельности инвестиций;
4) современных концепции и трендов в области цифрового и дистанционного клиентского сервиса. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 4:
Установление и анализ целевых показателей деятельности подразделений и сотрудников системы удаленного обслуживания клиентов структурных подразделений |
Умения: |
|
1) формировать стратегические цели на измеримые показатели эффективности деятельности структурных подразделений;
2) осуществлять стратегический анализ эффективности работы всех подразделений в разрезе бизнес-целей;
3) принимать обоснованные управленческие решения на основе комплексного анализа данных;
4) внедрять трансформационные инициативы на основе анализа результативности и обратной связи. |
|
Знания: |
|
1) основ стратегического и операционного управления в клиентском сервисе;
2) принципов организации мотивации и поощрения на основе достижения KPI;
3) управления изменениями и трансформации бизнес- процессов;
4) подходов к построению корпоративной культуры, ориентированной на эффективность. |
|
Возможность признания навыка: |
 Не рекомендовано |
|
Навык 5:
Проводить оценку результатов деятельности структурных подразделений |
Умения: |
|
1) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;
2) адаптироваться к изменениям в бизнес-среде и внедрять новые процессы или технологии в рамках подразделения;
3) устанавливать цели, измерять прогресс и обеспечивать достижение запланированных результатов;
4) организовывать регулярный цикл оценки (квартальный, годовой) с корректировкой целей. |
|
Знания: |
|
1) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг;
2) различных методик оценки деятельности, таких как KPI, BSC (Сбалансированная система показателей), метод 360 градусов;
3) статистических методов для анализа данных |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Трудовая функция 2.
Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в информационно-справочном обслуживании |
Навык 1:
Управление операционной деятельностью и цифровыми решениями в системе информационно- справочного обслуживания |
Умение: |
|
1) определять приоритетные задачи и функциональные стратегии контактного информационного центра;
2) проектировать бизнес- процессы и формировать требования для их выполнения;
3) руководить проектами по внедрению новых технологий;
4) прогнозировать потребности в ресурсах, планировать бюджет и контролировать его исполнение;
5) анализировать производственные показатели подразделений. |
|
Знания: |
|
1) принципов, методов, технологии построения организационной структуры;
2) основ проектного управления и бизнес-планирования;
3) основ управления персоналом, распределения нагрузки и оптимизации ресурсов;
4) стратегические ориентиры государственной политики в сфере цифровизации, защиты прав потребителей, информационной безопасности. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 2:
Управление информационным взаимодействием между подразделениями |
Умения: |
|
1) организовывать взаимодействие всех участников процесса удаленного информационно-справочного обслуживания для выполнения текущих целей и задач, достижению показателей деятельности;
2) внедрять регламенты и процедуры, регулирующие информационный обмен;
3) выстраивать эффективную модель корпоративного взаимодействия на уровне всей организации;
4) определять приоритеты в цифровизации внутренних коммуникаций. |
|
Знания: |
|
1) основ стратегического менеджмента и корпоративного управления;
2) стратегии управления изменениями и трансформацией бизнес-процессов;
3) подходов к управлению организационными знаниями и построению единой информационной среды. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 3:
Выработка управленческих решений по выполнению перспективных и текущих планов |
Умения: |
|
1) анализировать и оценивать результаты реализации текущих целей и задач;
2) принимать управленческие решения, направленные на достижение стратегических приоритетов;
3) координировать деятельность подразделений и обеспечивать исполнение утвержденных планов;
4) организовывать совещания, сессии и рабочие группы на уровне топ-менеджмента. |
|
Знания: |
|
1) подходов, методов и способов организации контроля и оценки деятельности контактных информационных центров;
2) организационных структур, функциональных обязанностей, бизнес-процессов и взаимосвязей между ними;
3) принципов финансового управления, бюджетирования, анализа финансовых показателей и управления затратами. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 4:
Обеспечение координации подразделений, задействованных в удалҰнном информационно- справочном обслуживании. |
Умения: |
|
1) обеспечивать согласованную работу всех подразделений, вовлечҰнных в процессы удалҰнного информационно- справочного обслуживания;
2) оценивать эффективность деятельности структурных подразделений;
3) устранять конфликты интересов и операционные несоответствия между подразделениями. |
|
Знания: |
|
1) методов коммуникаций и делового взаимодействия между командами;
2) психологию командной работы, управление мотивацией и вовлечҰнностью персонала;
3) внутренних регламентов, инструкции и политики, регулирующих деятельность организации. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 5:
Организация работы линейных руководителей и распределение ответственности по достижению целевых показателей |
Умения: |
|
1) анализировать потребности структурных подразделений в материальных ресурсах и персонале;
2) внедрять структурную систему профессионального роста и развития исполнительного руководства организации;
3) делегировать полномочия и устанавливать зоны;
ответственности в соответствии с целями подразделения;
4) координировать выполнение планов и стратегических задач на уровне линейного управления. |
|
Знания: |
|
1) принципов организационного проектирования и структурного распределения ролей в системе управления;
2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;
3) основ стратегического и операционного управления персоналом;
4) технологии командного менеджмента и построения эффективных рабочих групп. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Дополнительная
трудовая функция 1:
Осуществлять контроль функционирования всех систем и процессов информационно- справочного обслуживания |
Навык 1:
Определение форм и методов контроля бизнес-процессов удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов |
Умения: |
|
1) анализировать архитектуру бизнес-процессов системы удалҰнного обслуживания;
2) оценивать соответствие процессов установленным регламентам и нормативам;
3) внедрять инструменты регламентных процедур аудита и внутреннего контроля ;
4) организовывать проведение корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения выявленных несоответствий. |
|
Знания: |
|
1) основ процессного управления и методологии реинжиниринга бизнес-процессов;
2) перечня показателей эффективности процессов в контактных и справочных центрах;
3) методики оценки и аудита бизнес-процессов. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 2:
Организация службы внутреннего контроля деятельности подразделений (групп, служб, отделов) |
Умения: |
|
1) определять зону охвата контроля: процессы, подразделения, рисковые точки;
2) принимать решения по результатам проверки: инициировать корректирующие и предупреждающие действия;
3) прогнозировать последствия и принимать меры по исправлению и недопущению форс-мажорных ситуаций;
4) управлять рисками и комплаенс-процедурами на уровне организации. |
|
Знания: |
|
1) основ стратегического и процессного управления в крупных организациях;
2) этики управления, комплаенс и антикоррупционных стандартов;
3) нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность организации в соответствующей сфере. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 3:
Осуществление контроля выполнения стандартов обслуживания и обеспечения качества работы сотрудников |
Умения: |
|
1) проводить сравнительный анализ соответствия качества выполняемых работ разработанным в организации регламентам и стандартам;
2) предоставлять конструктивную обратную связь сотрудникам, указывать на ошибки и предлагать способы их исправления;
3) внедрять различные методы оценки качества обслуживания, такие как тайный покупатель, анализ звонков, опросы клиентов. |
|
Знания: |
|
1) способов оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным в организации регламентам и стандартам;
2) методов оценки эффективности системы контроля деятельности;
3) ценностей и принципов предприятия, которые влияют на стандарты обслуживания. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 4:
Выявление проблем и проведение оценки эффективности системы контроля подразделений |
Умения: |
|
1) выявлять отклонения от плановых показателей в деятельности подразделений (групп, служб, отделов) удаленного информационно- справочного обслуживания клиентов;
2) принимать управленческие решения на основе результатов оценки эффективности: оптимизация процедур, пересмотр контрольных точек;
3) использовать CRM, системы обработки обращений и другие инструменты для управления взаимодействием с клиентами. |
|
Знания: |
|
1) основ корпоративного управления, внутреннего контроля и внутреннего аудита;
2) современных цифровых инструментов мониторинга и анализа контрольных процедур;
3) принципов непрерывного улучшения. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Дополнительная
трудовая функция 2:
Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации |
Навык 1:
Идентификация потребности в изменениях и внедрение инновационных технологий  |
Умения: |
|
1) определять направления трансформации и инновационного развития на основе анализа трендов, конкурентного анализа и внутренних аудитов;
2) формировать предложения по модернизации процессов, внедрению цифровых и управленческих решений;
3) принимать решения о приоритетности изменений с учетом стратегических целей, ресурсов и потенциала внедрения. |
|
Знания: |
|
1) принципов стратегического управления, организационного развития и инновационного менеджмента;
2) международных и национальных трендов в сфере технологий и цифровых решений;
3) современных подходов к цифровой трансформации и управлению изменениями. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 2:
Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра |
Умения: |
|
1) проводить диагностику текущего состояния процессов контактного центра и выявлять зоны, требующие изменений;
2) формировать инициативные группы или проектные команды для реализации изменений, делегировать роли и распределять ответственность;
3) оценивать ресурсы, необходимые для совершенствования бизнес- процесса или административного регламента;
4) оценивать риски выбранных Решений. |
|
Знания: |
|
1) основ стратегического планирования и бизнес-анализа;
2) внутренних регламентов и нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность контактного информационного центра;
3) современных трендов в области клиентского опыта. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Навык 3:
Проводить оценку эффективности внедрения инновационных технологий и управления деятельностью |
Умения: |
|
1) разрабатывать и реализовывать проекты повышения конкурентоспособности контактного информационного центра;
2) принимать стратегические решения по развитию контактного информационного центра в условиях неопределенности;
3) формулировать рекомендации и планировать мероприятия по совершенствованию процессов организации;
4) осуществлять стратегическую и операционную оценку внедрҰнных технологий. |
|
Знания: |
|
1) методов управления командой проекта по внедрению изменений;
2) основных принципов управления проектами и изменениями;
3) методов экономической оценки проектов, включая оценку рисков и устойчивости к изменениям. |
|
Возможность признания навыка: |
Не рекомендовано |
|
Требования к личностным компетенциям: |
аналитические способности, управление рисками, коммуникативные навыки и лидерские качества, организационные способности, клиентоцентричность, устойчивость к стрессам. |
|
Список технических регламентов и национальных стандартов: |
СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам, Стандарт EN 15838 2009, Стандарт COPCOSP |
|
Связь с другими профессиями в рамках ОРК: |
Уровень ОРК: |
Наименование профессии: |
|
6  |
2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг |
|
6  |
2631-0-001 Аналитик |
|
6  |
1329-1-050 Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях) |

 **Глава 4. Технические данные профессионального стандарта**

      19. Наименование государственного органа:

      Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан

      Исполнитель:

      Батырқызы Жаңылхан, +7 (702) 144 25 25, zh.batyrkyzy@mdai.gov.kz

      20. Организации (предприятия) участвующие в разработке:

      Комитет государственных услуг Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан

      Руководитель проекта:

      Батырқызы Жаңылхан

      Номер телефона: 87021442525

      Исполнители:

      Батырқызы Ж, +7 (702) 144 25 25, zh.batyrkyzy@mdai.gov.kz

      Казахстанская ассоциация экспертов клиентского сервиса, Товарищество с ограниченной ответственностью "KT Cloud Lab"

      Руководитель проекта:

      Улманова А.А.

      E-mail: a\_ulmanova@mail.ru

      Номер телефона: +7 (701) 870 38 61

      Исполнители:

      Улманова А.А., +7 (701) 870 38 61, a\_ulmanova@mail.ru

      21. Отраслевой совет по профессиональным квалификациям: 2-2025 , 11.07.2025 г.

      22. Национальный орган по профессиональным квалификациям: -

      23. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан "Атамекен":

      17.07.2025 г.

      24. Номер версии и год выпуска: версия 1, 2025 г.

      25. Дата ориентировочного пересмотра: 01.01.2028 г.

 © 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан