



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
(Минтруд России)

31 августа 2021 г.

**ПРИКАЗ**

№ 615н

Москва

**Об утверждении профессионального стандарта  
«Специалист по технической поддержке клиентов оператора связи»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Специалист по технической поддержке клиентов оператора связи».

2. Признать утратившими силу:

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 мая 2014 г. № 317н «Об утверждении профессионального стандарта «Инженер технической поддержки в области связи (телекоммуникаций)» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 9 июня 2014 г., регистрационный № 32619);

пункт 86 Изменений, вносимых в некоторые профессиональные стандарты, утвержденные приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. № 727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017 г., регистрационный № 45230).

3. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 марта 2022 г. и действует до 1 марта 2028 г.

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «31» августа 2021 г. № 615н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по технической поддержке клиентов оператора связи

114

Регистрационный номер

## Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).....	2
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	3
3.1. Обобщенная трудовая функция «Первичная обработка обращений клиентов, решение типовых задач и управление записями об обращениях и инцидентах».....	3
3.2. Обобщенная трудовая функция «Устранение инцидентов в местах установки телекоммуникационного оборудования и управление записями о заявках на устранение инцидентов».....	5
3.3. Обобщенная трудовая функция «Дистанционное устранение инцидентов и управление записями об инцидентах и проблемах».....	8
3.4. Обобщенная трудовая функция «Управление инцидентами, проблемами, релизами, конфигурацией, параметрами оборудования и сети».....	11
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	14

## I. Общие сведения

Обеспечение качества предоставления услуг клиентам оператора связи  
(наименование вида профессиональной деятельности)

06.010

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Удовлетворенность клиентов оператора связи качеством предоставляемых услуг

Группа занятий:

2153	Инженеры по телекоммуникациям	3512	Специалисты-техники по поддержке пользователей ИКТ
4222	Служащие контактных информационных центров	7422	Монтажники и ремонтники по обслуживанию ИКТ и устройств связи
(код ОКЗ <sup>1</sup> )	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

61.10	Деятельность в области связи на базе проводных технологий
61.20	Деятельность в области связи на базе беспроводных технологий
(код ОКВЭД <sup>2</sup> )	(наименование вида экономической деятельности)

## II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

код	Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции		код	уровень (подуровень) квалификации
	наименование	уровень квалификации	наименование	код		
A	Первичная обработка обращений клиентов, решение типовых задач и управление записями об обращениях и инцидентах	3	Первичная обработка обращений клиентов и решение типовых задач Управление записями об обращениях и инцидентах	A/01.3	3	
B	Устранение инцидентов в местах установки телекоммуникационного оборудования и управление записями о заявках на устранение инцидентов	4	Устранение инцидентов в местах установки телекоммуникационного оборудования Управление записями о заявках на устранение инцидентов	B/01.4 B/02.4	4	
C	Дистанционное устранение инцидентов и управление записями об инцидентах и проблемах	5	Дистанционное устранение инцидентов Управление записями об инцидентах и проблемах	C/01.5 C/02.5	5	
D	Управление инцидентами, проблемами, релизами, конфигурацией, параметрами оборудования и сети	6	Управление инцидентами и проблемами Управление релизами, конфигурацией, параметрами оборудования и сети	D/01.6 D/02.6	6	

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Первичная обработка обращений клиентов, решение типовых задач и управление записями об обращениях и инцидентах	Код	A	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Оператор колл-центра Телефонист Специалист 1 линии поддержки
--	--

Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4222	Служащие контактных информационных центров
ОКПДТР <sup>3</sup>	16019	Оператор связи
	19093	Телефонист

#### 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Первичная обработка обращений клиентов и решение типовых задач	Код	A/01.3	Уровень квалификации	(подуровень) 3
--------------	--	-----	--------	----------------------	----------------

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

Трудовые действия	Первичная диагностика обращения клиента о наличии технической проблемы в получении услуг оператора связи (далее – техническая проблема) и предварительная классификация технической проблемы на устраняемую клиентом путем выполнения клиентом последовательности действий по инструкции (далее – типовое решение) или нарушение в работе
-------------------	---

	<p>системы связи оператора, требующее действий специалистов технической поддержки (далее – инцидент клиента)</p> <p>Поиск типового решения обращения клиента о наличии технической проблемы</p> <p>Предложение клиенту типового решения технической проблемы</p> <p>Формализация инцидента клиента в случае невозможности типового решения технической проблемы</p> <p>Маршрутизация инцидента клиента специалистам технической поддержки</p> <p>Консультация клиента по вопросам оказания услуг связи</p> <p>Контроль решения технической проблемы клиента</p>
Необходимые умения	<p>Взаимодействовать с клиентом по телефону, электронной почте, мессенджерам и иным каналам обращений клиентов</p> <p>Формализовать обращение клиента, уточнять полученные сведения</p> <p>Анализировать обращение клиента на возможность применения типового решения или необходимости передачи инцидента клиента на 2 и (или) 3 линии технической поддержки</p> <p>Получать от клиента и из информационных систем, содержащих сведения об обращениях клиентов, данные об установленном у клиентов оборудовании, его настройках и схемах связи (далее – специализированных информационных систем), необходимые для формирования записи об инциденте клиента</p>
Необходимые знания	<p>Теоретические основы электросвязи</p> <p>Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи</p> <p>Тарифные планы по подключению к услугам оператора связи</p> <p>Правила ведения переговоров по телефону и иным средствам коммуникации</p> <p>Возможности служб технической поддержки по решению технических проблем</p> <p>Правила информационной безопасности при работе с телекоммуникационным оборудованием</p> <p>Основные права и обязанности работника и работодателя в соответствии с трудовым законодательством</p> <p>Требования нормативных правовых актов по защите государственной и иной охраняемой законом тайны</p> <p>Общие правила и нормы охраны труда, противопожарной защиты и экологической безопасности</p>
Другие характеристики	-

### 3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Управление записями об обращениях и инцидентах	Код	A/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Регистрация в специализированных информационных системах обращения клиента о наличии технической проблемы
	Регистрация в специализированных информационных системах предложенного решения по обращению о наличии технической проблемы
	Регистрация в специализированных информационных системах инцидента клиента
	Регистрация в специализированных информационных системах изменения статуса обращения
	Регистрация в специализированных информационных системах изменения статуса инцидента клиента
Необходимые умения	Регистрировать в специализированных информационных системах обращение клиента, предложенное решение и инцидент, сформированный на основе обращения клиента
	Изменять записи об обращениях клиентов и зарегистрированных инцидентах
Необходимые знания	Основные возможности текстовых, табличных и графических редакторов и иного программного обеспечения, применяемого при разработке, редактировании, экспертизе, согласовании и утверждении документов
	Основные возможности специализированных информационных систем и программного обеспечения, применяемого для документирования поддержки клиентов
Другие характеристики	-

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Устранение инцидентов в местах установки телекоммуникационного оборудования и управление записями о заявках на устранение инцидентов	Код	В	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Электромонтер линейного оборудования связи Специалист 3 линии поддержки
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих или Среднее профессиональное образование (непрофильное) – программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих и дополнительное профессиональное образование – программы профессиональной переподготовки по профилю деятельности
Требования к опыту практической работы	Не менее одного месяца работы по обслуживанию телекоммуникационного оборудования
Особые условия	Прохождение обязательных предварительных и периодических

допуска к работе	медицинских осмотров <sup>4</sup> Наличие группы по электробезопасности не ниже III <sup>5</sup>
Другие характеристики	-

## Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	7422	Монтажники и ремонтники по обслуживанию ИКТ и устройств связи
ОКПДТР	19876	Электромонтер по ремонту и обслуживанию аппаратуры и устройств связи
ОКСО <sup>6</sup>	2.11.01.05	Монтажник связи

## 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Устранение инцидентов в местах установки телекоммуникационного оборудования	Код	В/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Переговоры с клиентом о сроках и способе устранения инцидента
	Анализ конфигурации и параметров сети доступа и оборудования клиента
	Заказ инструмента, оборудования и расходных средств, необходимых для устранения инцидента
	Производство работ по устранению технических проблем на участке сети доступа
	Производство работ по изменению настроек оборудования клиента с демонстрацией функциональности услуги и (или) оборудования
	Консультация клиента по вопросам оказания услуг связи
	Демонстрация клиенту услуг на соответствие заявленных качественных показателей и характеристик
	Регистрация стоимости оказанных клиенту услуг, установленного оборудования и расходных материалов
Необходимые умения	Проводить анализ конфигурации и параметров сети доступа и оборудования клиента
	Определять признаки неисправностей, требующих проведения аварийно-восстановительных работ
	Определять состав необходимых для устранения инцидента инструментов, оборудования и расходных средств
	Устранять технические проблемы на участке сети доступа, не требующие проведения аварийно-восстановительных работ
	Настраивать оборудование клиента непосредственно на месте его установки
	Демонстрировать клиенту услуги на соответствие заявленных качественных показателей и характеристик
	Рассчитывать стоимость оказанных клиенту услуг, установленного оборудования и расходных материалов
	Взаимодействовать с клиентами при личной встрече, по телефону,

	электронной почте, мессенджерам и иным каналам обращений
Необходимые знания	Теоретические основы электросвязи
	Структура базовой эталонной модели взаимодействия открытых систем (Open Systems Interconnection Basic Reference Model) (далее – OSI)
	Основы построения взаимосвязанных телекоммуникационных сетей, сигнализация и синхронизация в телекоммуникационных сетях
	Структура системы рекомендаций и стандартов в области телекоммуникаций
	Состав и эксплуатационные характеристики оборудования, установленного у клиентов
	Стандарты и правила прокладки и монтажа абонентской разводки и волоконно-оптических линий связи.
	Схемы подключения оборудования клиента по всем типам используемых технологий электросвязи
	Алгоритмы настройки оборудования, используемого при организации доступа к услугам
	Тарифные планы по подключению к услугам оператора связи
	Нормативные параметры абонентских линий связи
	Методы поиска и устранения неисправностей приборов и всех видов абонентского оборудования, используемого для предоставления услуг связи
	Основы технологий оказания и подключения услуг связи, особенности устанавливаемых услуг связи
	Виды оконечного оборудования, их функциональность и необходимая конфигурация оборудования, включая оборудование клиента, для предоставления услуг связи
	Принципы работы, технические характеристики, конструктивные особенности элементов оптических и медножильных линий связи
	Принципы работы измерительных приборов и правила работы с комплектами инструментов при проведении работ с оптическими и медножильными кабелями связи
	Порядок и методы проведения измерений на оптических и медножильных линиях связи
	Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи
	Правила, инструкции и другие нормативно-регламентирующие документы, относящиеся к устройству, эксплуатации и ремонту линейно-абонентских сооружений
	Правила информационной безопасности при работе с телекоммуникационным оборудованием
	Основные возможности текстовых, табличных и графических редакторов и иного программного обеспечения, применяемого при разработке, редактировании, экспертизе, согласовании и утверждении документов
Основные права и обязанности работника и работодателя в соответствии с трудовым законодательством	
Требования нормативных правовых актов по защите государственной и иной охраняемой законом тайны	
Общие правила и нормы охраны труда, противопожарной защиты и экологической безопасности	
Другие характеристики	-



### 3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Управление записями о заявках на устранение инцидентов	Код	В/02.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Регистрация сроков и способа устранения инцидента
	Регистрация результатов работ по изменению участка сети доступа
	Регистрация результатов работ по изменению настроек оборудования клиента
	Документирование установки оборудования и использования расходных материалов при устранении инцидента
Необходимые умения	Регистрировать в специализированных информационных системах проблемы, требующие аварийно-восстановительных работ
	Регистрировать результаты работ по изменению настроек оборудования клиента и (или) по изменению участка сети доступа
	Оформлять документацию по установке оборудования и использованию расходных материалов
Необходимые знания	Порядок ведения производственной и технической документации
	Основные возможности текстовых, табличных и графических редакторов и иного программного обеспечения, применяемого при разработке, редактировании, экспертизе, согласовании и утверждении документов
	Основные возможности специализированных информационных систем и программного обеспечения, применяемого для документирования поддержки клиентов
Другие характеристики	-

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Дистанционное устранение инцидентов и управление записями об инцидентах и проблемах	Код	С	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Техник Специалист 2 линии поддержки
--	--

Требования к образованию и	Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих
----------------------------	---

обучению	или Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	Не менее одного месяца работы по первичной обработке обращений клиентов, решению типовых задач и управлению записями об обращениях и инцидентах или по решению технических проблем клиентов непосредственно на месте установки оборудования (третья линия поддержки)
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3512	Специалисты-техники по поддержке пользователей ИКТ
ЕКС <sup>7</sup>	-	Техник вычислительного (информационно-вычислительного) центра
ОКСО	2.11.00.00	Электроника, радиотехника и системы связи
	2.11.01.05	Монтажник связи

#### 3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Дистанционное устранение инцидентов	Код	С/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	-------------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Анализ информации о нарушениях в работе системы связи оператора, требующих действий специалистов технической поддержки, информация о которых получена без первичной обработки обращений клиентов (далее – внешние инциденты), и зарегистрированных проблемах
	Переговоры с клиентом о возможности дистанционного решения инцидента
	Решение инцидента дистанционным изменением настроек оборудования клиента
	Формирование заявки на устранение инцидента на месте установки телекоммуникационного оборудования
	Формирование заявки на решение инцидента через изменение настроек сети и базового оборудования
Необходимые умения	Формирование заявки на проведение аварийно-восстановительных работ
	Проводить анализ инцидента, сформированного на основе данных клиента с учетом сведений о внешних инцидентах и зарегистрированных проблемах
	Определять необходимость привлечения специалиста третьей линии поддержки клиентов для устранения инцидента на месте установки телекоммуникационного оборудования
	Определять необходимость изменять настройки сетевого оборудования для решения инцидента

	Общаться по телефону, электронной почте, мессенджерам и иным каналам обращений клиентов
	Изменять настройки оборудования клиента дистанционно с применением средств дистанционного доступа или путем инструктирования клиента
	Определять инциденты, требующие проведения аварийно-восстановительных работ
Необходимые знания	Теоретические основы электросвязи
	Предпосылки разработки, принципы и структура OSI
	Функции каждого уровня OSI, понятие о протоколах OSI, общие сведения об оборудовании, выполняющем функции каждого уровня OSI
	Основы построения взаимосвязанных телекоммуникационных сетей, сигнализация и синхронизация в телекоммуникационных сетях
	Структура системы рекомендаций и стандартов в области телекоммуникаций
	Рекомендации и стандарты, примененные в конструкции сетевого оборудования и оборудовании клиентов
	Состав, эксплуатационные характеристики и устройство оборудования клиентов
	Особенности основных операционных систем оборудования клиентов
	Способы дистанционной настройки оборудования клиентов
	Состав, характеристики и возможности систем мониторинга сети связи
	Состав и эксплуатационные характеристики сетевого оборудования
	Способы настройки сетевого оборудования
	Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи
	Правила технической эксплуатации, применимые к обслуживаемому участку сети и оборудованию, установленные руководящими документами и приказами отрасли
	Правила информационной безопасности при работе с телекоммуникационным оборудованием
	Основные возможности текстовых, табличных и графических редакторов и иного программного обеспечения, применяемого при разработке, редактировании, экспертизе, согласовании и утверждении документов
	Основные права и обязанности работника и работодателя в соответствии с трудовым законодательством
Требования нормативных правовых актов по защите государственной и иной охраняемой законом тайны	
Общие правила и нормы охраны труда, противопожарной защиты и экологической безопасности	
Другие характеристики	-

### 3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Управление записями об инцидентах и проблемах	Код	C/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
Происхождение трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта