

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.
1.	Оператор Контактного центра 3 уровень квалификации	Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию Приказ Минтруда РФ от г. N	3	A/01.3 A/02.3 A/03.3 A/04.3	Информационно-справочная поддержка клиентов Предложение продуктов и услуг организации Техническая поддержка клиентов организации Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации	-	-	1. Документ, подтверждающий наличие среднего общего образования 2. Документ, подтверждающий наличие профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих	3 года	
2.	Специалист по контролю качества	Специалист по дистанционному информационно-	4	B/01.4	Осуществление мониторинга обработки обращений	-	-	1. Документ, подтверждающий наличие среднего	3 года	

	обслуживания 4 уровень квалификации	справочному обслуживанию Приказ Минтруда РФ от г. N		V/02.4 V/03.4	клиентов Оценка действий специалистов при обработке обращений клиентов Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов			профессионального образования – Документ, подтверждающий наличие подготовки квалифицированных служащих Документ, подтверждающий наличие профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих 2. Документ, подтверждающий наличие опыта работы не менее 6 месяцев в области обработки обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации		
3.	Специалист по анализу и	Специалист по дистанционному	4	C/01.4	Прогноз объемов обращений клиентов и			1. Документ, подтверждающий		

	<p>планированию ресурсов 4 уровень квалификации</p>	<p>информационно-справочному обслуживанию</p> <p>Приказ Минтруда РФ от г. N</p>		<p>C/02.4</p> <p>C/03.4</p>	<p>наличия ресурсов в контактном информационном центре</p> <p>Расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений</p> <p>Разработка расписаний работы специалистов по обслуживанию клиентов</p>		<p>наличие среднего профессионального образования – Документ, подтверждающий наличие подготовки квалифицированных служащих</p> <p>Документ, подтверждающий наличие профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих</p> <p>2. Документ, подтверждающий наличие опыта работы не менее 6 месяцев в области обработки обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации</p>		
4.		<p>Специалист по</p>	5	D/01.5	Оперативное		<p>1.Документ,</p>		

	<p>Руководитель структурного подразделения по дистанционному информационно-справочному обслуживанию 5 уровень квалификации</p>	<p>дистанционному информационно-справочному обслуживанию</p> <p>Приказ Минтруда РФ от г. N</p>		<p>D/02.5</p> <p>D/03.5</p> <p>D/04.5</p>	<p>управление группами специалистов, участвующими в дистанционном информационно-справочном обслуживании</p> <p>Контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности</p> <p>Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании</p> <p>Организация мониторинга удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой системы оценки качества услуг,</p>			<p>подтверждающий наличие среднего профессионального образования – Документ, подтверждающий наличие подготовки квалифицированных служащих</p> <p>2. Документы, подтверждающий наличие опыта работы не менее 6 месяцев в области измерения качества обработки обращений клиентов и/или планирования ресурсов для обработки обращений клиентов, или не менее 12 месяцев в области обработки обращений клиентов по удаленным каналам коммуникации</p>		
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

				D/05.5	оказываемых организацией Разработка предложений по повышению эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству					
5.	Руководитель организации по дистанционному информационно-справочному обслуживанию 6 уровень квалификации	Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию Приказ Минтруда РФ от г. N	6	E/01.6	Планирование и руководство построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием на уровне организации			1. Документ, подтверждающий наличие высшего образования бакалавриат		
				E/02.6	Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании			2. Документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального обучения - программы профессиональной переподготовки по профилю деятельности		
				E/03.6	Контроль функционирования			3. Не менее одного года руководства		

				E/04.6	<p>всех систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания</p> <p>Управление проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания на уровне организации</p>			<p>подразделением по удаленному информационно-справочному обслуживанию</p>		
--	--	--	--	--------	--	--	--	--	--	--

Председатель Совета
по профессиональным квалификациям
офисных специалистов и вспомогательных
административных работников



Л.П.Хлюснева