

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ специалиста-консультанта ОТС

Общие положения

- Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность специалиста-консультанта ОТС.
- На должность специалиста-консультанта ОТС может быть назначен сотрудник компании, имеющий необходимые для этого (требуемые) компетенции и опыт.
- Назначение на данную должность может состояться только по итогам положительной аттестации.
- Специалист-консультант ОТС назначается и освобождается от занимаемой должности руководителем отдела.
- Специалист-консультант ОТС подчиняется руководителю отдела тестирования и сопровождения. В его подчинении сотрудников нет.
- В своей повседневной деятельности специалист-консультант ОТС руководствуется:
 - законодательством РФ;
 - приказами и регламентами компании;
 - должностной инструкцией;
 - правилами внутреннего трудового распорядка компании;
 - иными нормативными документами компании.
- Специалист-консультант ОТС осуществляет свою деятельность в соответствии с системой качества, принятой в компании 1С-Рарус.
- На время отсутствия специалиста-консультанта ОТС (болезнь, отпуск, командировка и пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное руководителем отдела.

2. Должностные обязанности специалиста-консультанта ОТС

Специалист-консультант ОТС обязан:

- пройти сертификацию «1С:Профессионал» по «1С:Розница 8»;
- принимать в работу обращения клиентов в соответствии с установленными сроками;
- принимать звонки от клиентов, переведенных сотрудниками отдела первого уровня поддержки;
- грамотно и качественно консультировать клиентов по всем вопросам, указанным в

- обращениях (допускается удаленное подключение к клиентам);
- завершать работы по принятым инцидентам не позднее наступления крайнего срока выполнения;
 - фиксировать время, затраченное на работу с инцидентами;
 - устанавливать уровень сложности обращений от клиентов;
 - осуществлять взаимодействие с клиентами в рамках разбора жалоб и претензий от клиентов;
 - повышать уровень квалификации;
 - обрабатывать обращения с форума rarus.ru и solutions;
 - предоставлять демо-доступы потенциальным клиентам;
 - проводить демонстрации программных продуктов;
 - проводить плановые вебинары и составлять программы вебинаров;
 - регистрировать найденные пользователями ошибки в программных продуктах во внутренней системе учета задач;
 - обрабатывать пожелания клиентов по функциональным возможностям программных продуктов и регистрировать их во внутренней системе учета задач;
 - обновлять публичные методические материалы с описанием функциональности ПП;
 - вести наставничество (обучение, помощь в подготовке к экзаменам, погружение в проекты) коллег;
 - разрабатывать методические материалы для обучающихся курсов по программным продуктам (требуется поддержка и дополнительный внешний контроль);
 - проводить обучающие курсы по программным продуктам; (требуется поддержка и дополнительный внешний контроль);
 - по требованию руководителя отдела сдавать экзамен в удобной для руководителя форме на знание инструкций и регламентов;
 - соблюдать трудовую дисциплину и правила внутреннего трудового распорядка.

3. Технические и личностные навыки, которыми должен обладать специалист-консультант ОТС

Специалист-консультант должен обладать следующими навыками:

- наличие своей точки зрения;
- умение применить знание на практике;
- уметь обосновать свой выбор, свою точку зрения;
- способность объяснять;
- умение анализировать, рассуждать.

Специалист-консультант должен понимать, уметь привести примеры, в том числе и из личного опыта, владеть терминологией четырех ниже перечисленных тем.

1. Технические навыки (по среде 1C в том числе):

- ЖЦ ПО
Требования
- Файловые расширения 1C: cf, cfe, cfu, epf, DT, CD;

Метаданные

- Объекты конфигурации 1С (справочники, документы, обработки, отчеты, регистры, регламентные задания)
- Пользовательские и административные навыки работы с базами 1С (платформа и конфигурация, шаблон поставки, сравнение конфигураций, обновление, поддержка, резервное копирование, режим работы с ИБ, КС архитектура, расширения, все функции ТС, синхронизация, РИБ, хранилище, интерактивное удаление, битые ссылки, полнотекстовый поиск, свертка ИБ)

2. Техническая поддержка

- Лицензирование конфигураций;
- Понимание разницы между типовыми и отраслевыми решениями;
- Процессы и этапы выпуска релизов;
- Руководства пользователей;
- Подписка ИТС;
- Демо-доступ к ПП;
- Пожелания к функционалу ПП;
- Регламенты ТП;
- Взаимодействие со смежными подразделениями.

3. Понимание основных торговых БП

- Розничные продажи (чек ККМ, ОРП, ККТ, ФН, ФЗ-54, ЭТ, х-отчет, z-отчет, кассовая смена, внесение ДС, Выемка, ККМ офлайн, УСН, ОСН, НДС, себестоимость, рассрочка, кредит, аванс, валовая прибыль)
- Базовые торговые БП (ПКО/РКО, Накладная, СФ, Мелкий опт, Складские операции (орерный склад, оприходование, списание, инвентаризация, пересортица, распредел. склад, перемещение), торговля услугами, безнал (Счет на оплату, платежное поручение, приход/расход со счета), аванс, предоплата, зачет оплат, комиссионная торговля.
- Маркетинг (акция, скидка, бонусы, ДК, сегментация товаров, сегментация клиентов)

4. Функционал ПП (в зависимости от проекта)

- СУЛ (архитектура, механики скидок, ББ, ДК, сегменты клиентов, товаров, события, сценарии, сертификаты, промокоды, загрузка/выгрузка вн. файлов, подписки, каналы продаж, заказы покупателей/доставка/города/магазины);
- ТОРы (типовые блоки, общие блоки, отраслевые блоки, маркировка МДЛП/ГИИС ДМДК)
- ДП
- Кассир
- УА 3.0
- СПП
- ВМС

Специалист-консультант должен обладать следующими личностными навыками:

- Вежливость и тактичность в общении (уважительный, спокойный тон общения сотрудниками с клиентами по почте, телефону. Отсутствие жаргона и ругательств. В том числе в почтовой переписке с коллегами. Волшебные слова);
- Контроль эмоций в общении (сохранение спокойного тона в стрессовых ситуациях при общении с клиентами/коллегами. Умение выражать мысли без негативного эмоционального окраса. Не психовать, не плакать, не бросать трубку);
- Умение слушать и слышать собеседника (не перебиваем, дослушиваем до конца. Корректно даем обратную связь при необходимости. Если не понятно, то не стесняемся - переспрашиваем/уточняем (в рамках разумного), чтобы в итоге однозначно понять собеседника);
- Умение сглаживать конфликты (в напряженных ситуациях мы не провоцируем и не поддерживаем развитие конфликтов ни с коллегами, ни тем более с клиентами/партнерами. Умение сохранять нейтралитет, отстраниться от текущего конфликта, сгладить (свести в шутку, завершить общение);
- Умение доносить информацию (умение донести информацию так, чтобы собеседник все верно и однозначно понял. Складная речь, без слов - паразитов, чтоб в диалоге не уносило в дебри: четко и по делу);
- Грамотная устная и письменная речь (переписка с коллегами, клиентами, написанные инструкции, заметки, шаблоны);
- Понимание проблем (достаточно понимание проблем на уровне вопроса клиента: Что он хочет и для чего это ему нужно. Здесь речь о понимании проблемы, когда о ней явно доносят. Умение формировать варианты решения проблемы);
- Приверженность работы в команде (Постоянная коммуникация с коллегами своего подразделения. НЕ стесняемся и не боимся коммуницировать с коллегами др. подразделений. Участие в созвонах/планерках - не отмалчиваемся, активничаем. Готовность принять и понять делегированную задачу и делегировать свою при необходимости);
- Умение просить помощь и предоставлять её (НЕ стесняемся просить помощь у коллег, но только тогда, когда решить вопрос не удалось самостоятельно. Если коллеги просят помощи, то мы либо помогаем сразу, либо направляем к тому, кто сможет помочь также, либо берем тайм-аут. В помощи мы не отказываем. Если взялись помогать, то помогаем до конца)
- Умение принимать/давать обратную связь (адекватно воспринимаем оценку со стороны, демонстрируем заинтересованность в этой оценке и благодарность. Учитываем ее при дальнейшей работе. Умение давать обратную связь так, чтобы предупредить неадекватную реакцию)
- Управление временем (управление своим временем (адекватная оценка своих возможностей и ресурсов, умение планировать свое время так, чтобы успевать выполнять поставленные задачи, понимание приоритетов)
- Исполнительность, ответственность (Выполнение задач в полном объеме и в срок, Умение исполнять свои обещания, Понимание зоны своей ответственности)
- Качественный подход к работе (Ориентация на увеличение показателей работы (для ЛК-оценки, СЛА общий уровень сервиса; для тестеров - охват покрытия, глубина

тестирования, оптимизация рабочего процесса), которая способствует увеличению прибыли компании. повышению качества ПО и услуг, росту удовлетворенности клиентов)

- Ответственность за менее опытных коллег (В случае появления ошибок/проблем сотрудник должен уметь понять и принять свою ошибку. А так же предпринять меры для ее устранения, чтобы исключить подобное случаи в будущем);
- Умение передать менее опытным коллегам свои знания в доступной форме (так, чтобы по результату быть уверенным в том, что материал был верно воспринят).

4. Права специалиста-консультанта ОТС

Специалист-консультант ОТС имеет право:

- вносить предложения по вопросам своей работы и совершенствованию работы отдела руководителю отдела тестирования и сопровождения;
- участвовать в совещаниях по вопросам, относящимся к деятельности отдела;
- получать от других отделов компании документы и другие материалы, необходимые для осуществления возложенных на сотрудника задач и обязанностей;
- на получение любой информации о деятельности компании, если она не ограничена коммерческой тайной;
- участвовать во всех производственных и культурно-массовых мероприятиях проводимых в рамках компании;
- на повышение своей профессиональной квалификации.

5. Ответственность специалиста-консультанта ОТС

Специалист-консультант ОТС отвечает за:

- качественное выполнение должностных обязанностей;
- соблюдение инструкций, приказов, регламентов и иных документов, регулирующих работу специалиста-консультанта ОТС;
- соблюдение правил внутреннего трудового распорядка, техники безопасности и противопожарной безопасности;
- бережное отношение к оборудованию рабочих мест, мебели и других материальных ценностей отдела;
- тактичное обращение с сотрудниками и клиентами компании,
- сохранность документации и соблюдение коммерческой тайны.

Revision #6

Created 15 November 2024 08:44:39 by Анастасия Еганова

Updated 13 January 2025 06:39:34 by Анастасия Еганова