

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ Старшего специалиста- консультанта группы поддержки розничных TOP

Общие положения

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

- На время отсутствия старшего специалиста-консультанта группы поддержки розничных TOP (болезнь, отпуск, командировка и пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное руководителем отдела.

2. Должностные обязанности старшего специалиста-консультанта группы поддержки розничных TOP

Старший специалист-консультант группы поддержки розничных TOP 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 обращения от клиентов;
- распределять в работу обращения от клиентов;
- контролировать процесс распределения обращений в работу;
- контролировать исполнение сроков реакции и крайнего устранения обращения;
- контролировать корректность установленной сложности заявки;
- контроль приоритетов выполняемых сотрудниками ЛК задач;
- подготовка и проведение мероприятий промежуточного контроля результатов работы ЛК;
- осуществлять взаимодействие с клиентами и сотрудниками ОК 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;
- ставить задачи специалистам-консультантам по требованию руководителя;
- вносить предложения для совершенствования организации внутренних процессов ЛК/участвовать в организации/поддержке существующих процессов;
- разрабатывать методические материалы для обучающих курсов по программным продуктам;
- проводить обучающие курсы по программным продуктам;

- 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 старший специалист-консультант ОТС

Старший специалист-консультант должен обладать следующими навыками:

- способность принять решение;
- способность прогнозировать/предполагать/делать вывод;
- уметь видеть узкие места, предложить варианты решения/улучшения;
- способность вырабатывать стратегию;
- креатив и творческое мышление;

Старший специалист-консультант должен понимать, уметь привести примеры, в том числе и из личного опыта, владеть терминологией, иметь свою точку зрения, уметь применять на практике, объяснять и анализировать вопросы/ситуации следующих тем:

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

- ЖЦ ПО
Требования
- Файловые расширения 1С: 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 (умение снять негатив с собеседника в процессе общения и перейти к конструктивному диалогу. 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 разрулить уже существующие конфликтные ситуации между участниками конфликта (когда сам аттестуемый в конфликте не участвует));
- 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. Умение доносить информаию при проведении

презентаций/совещаний/переговоров/обсуждений/доклаов.

Следование плану презентации, соблюдение временных рамок. Определение порядка повествования и вопросов.);

- 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. Понимание проблемы, которая только набирает обороты. Умение предупредить проблему, предпринять меры по ее устранению еще до того, как она возникла. Умение донести существующую проблематику до коллег/клиентов, и донести о путях решения этой 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. Управление временем сотрудников, расстановка приоритетов делегируемых задач, коррекция времени и приоритетов, умение сформировать эффективную стратегию в условиях дефицита ресурсов)
- 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 подобные случаи в будущем);
- Педагогические навыки (Умение передать менее опытным коллегам свои знания в доступной форме (так, чтобы по результату быть уверенным в том, что материал был верно воспринят. Умение передать необходимые навыки менее опытным коллегам. Умение спланировать и построить процесс обучения

коллег/клиентов (в т.ч. и обучающие материалы), а также проверить на сколько качественно информация была усвоена).

6. Управление командами:

- Улучшение рабочих процессов (Умение видеть слабые места, сформировать пути решения, внедрить инновации в рабочий процесс, мониторить и анализировать эффективность рабочего процесса, корректировать процесс)
- Способность организовать и мотивировать коллектив (умение понятно ставить задачу. Оценка реальных/потенциальных возможностей сотрудников команды и распределение работ с учетом этой оценки. Применение методов мотивации (индивидуальный подход, поощрения, разнообразие задач, улучшение условий работы, благодарность, немедленная позитивная обратная связь))
- Не бояться принимать решения (Умение оценить риски, ресурсы. Своевременно принять решение.)

3. Права старшего специалиста-консультанта ОТС

Старший специалист-консультант группы поддержки розничных TOP 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.

4. Ответственность старшего специалиста-консультанта ОТС

Старший специалист-консультант группы поддержки розничных TOP отвечает за:

- качественное выполнение должностных обязанностей;
- соблюдение инструкций, приказов, регламентов и иных документов, регулирующих работу старшего специалиста-консультанта группы поддержки розничных TOP;
- 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.

