

Должностная инструкция: Консультант по продукту «Sofistik» в Экспертном отделе

ПСС

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

_____ / Балобанов П.М. /

" " _____ 20 г.

Младший консультант по продукту «Sofistik»

1. Общие положения

- **Цель:** Первичное обучение, освоение инструментов и выполнение стандартных задач под руководством старших коллег.
- **Ключевая задача:** Снять с команды рутинную нагрузку, научиться самостоятельно решать типовые вопросы.

2. Квалификационные требования

- **Опыт:** Опыт работы с ПО Sofistik от 6 месяцев (включая учебные/студенческие проекты) или аналоге. Опыт коммерческой работы не обязателен.
- **Знания:** Базовое понимание методологии Sofistik, знание основных модулей. Умение работать с документацией.

3. Функциональные обязанности

- **Реализация (80%):**
 - Обработка простых, повторяющихся запросов в системе техподдержки и Telegram-чатах по заранее написанным инструкциям.
 - Первичный сбор информации по сложным запросам и их грамотная эскалация Старшему консультанту.
 - Участие во внутренних тестированиях и подготовке стендов для демонстраций.
 - Ведение базы типовых решений и FAQ.
- **Маркетинг (20%):**
 - Помощь в подготовке материалов для вебинаров и статей (сбор данных, форматирование, проверка).
 - Участие во внутренних пилотных обучении.

4. Ответственность

- За соблюдение регламентов техподдержки.

- За качество первичной диагностики и полноту информации при эскалации запроса.

2. Должностная инструкция: Консультант по продукту «Sofistik»

(Базовая инструкция, приведенная ранее, является инструкцией для этого уровня)

1. Общие положения

- **Цель:** Независимое решение большинства задач, экспертная поддержка клиентов и активное участие в маркетинге.
- **Ключевая задача:** Обеспечение бесперебойной работы и роста удовлетворенности клиентов в своей зоне ответственности.

2. Квалификационные требования

- **Опыт:** Не менее 2-3 лет успешной работы с Sofistik в реальных проектах. Опыт на позиции Младшего консультанта от 1-1.5 лет.
- **Знания:** Глубокое знание нескольких модулей Sofistik. Понимание полного цикла работы от моделирования до анализа.

3. Функциональные обязанности

- **Реализация (60%):**
- Самостоятельное консультирование пользователей по сложным, нестандартным вопросам.
- Проведение онлайн и офлайн обучения для пользователей.
- Разработка и актуализация учебных материалов и инструкций.
- **Маркетинг (40%):**
- Самостоятельное проведение вебинаров и участие в офлайн-мероприятиях как эксперт.
- Написание технических статей и кейсов.
- Участие в предпродажных демонстрациях (Proof of Concept) для средних по сложности проектов.

4. Ответственность

- За качество и сроки решения задач в своей зоне ответственности.
- За достоверность и качество создаваемого экспертного контента.

3. Должностная инструкция: Старший консультант / Ведущий эксперт по продукту «Sofistik»

1. Общие положения

- **Цель:** Решение самых сложных задач, развитие экспертизы в команде, формирование методологии и влияние на продукт.
- **Ключевая задача:** Является конечной инстанцией по техническим вопросам внутри компании, участвует в стратегическом развитии направления.

2. Квалификационные требования

- **Опыт:** Не менее 5 лет углубленной работы с Sofistik, включая реализацию и руководство сложными, нетиповыми проектами. Опыт на позиции Консультанта от 2-3 лет.
- **Знания:** Экспертный уровень владения Sofistik. Понимание архитектуры ПО, ограничений, "узких мест". Знание смежных технологий и конкурентов.

3. Функциональные обязанности

- **Реализация (40%):**
- Решение самых сложных и критичных инцидентов, эскалированных от Консультантов.
- Проведение аудитов расчетных моделей клиентов.
- Разработка и проведение продвинутых тренингов для команды и ключевых клиентов.
- Формализация и улучшение внутренних процессов консультирования.
- **Маркетинг и Стратегия (40%):**
- Ключевой спикер на крупных отраслевых конференциях и вебинарах.
- Подготовка сложных экспертных статей, методологических руководств и white papers.
- Участие в переговорах с ключевыми клиентами и вендором (Sofistik GmbH).
- **R&D (20%):**
- Сбор и анализ сложной обратной связи от рынка. Формирование требований к новому функционалу и передача их вендору или внутреннему R&D.
- Участие в бета-тестировании новых версий ПО и написание отчетов.

4. Ответственность

- За методологическую и техническую правильность решений, принимаемых в рамках направления.
- За развитие технической экспертизы в команде.
- За представление компании на самом высоком экспертном уровне.