

УНИФИЦИРАН ПРОФИЛ НА ДИГИТАЛНИТЕ УМЕНИЯ
ЗА КЛЮЧОВА ДЪЛЖНОСТ:
42223003 ОПЕРАТОР, ЦЕНТЪР ЗА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННИ УСЛУГИ,
СЪГЛАСНО ЕВРОПЕЙСКАТА РАМКА ЗА ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ DIGCOMP 2.1

Унифицираният профил е разработен по проект: BG05M9OP001-1.128-0001 "Партньорство в дигитална среда", финансиран от Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансиран от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд и в съответствие с Приложение 2.1 Образец на документ за описание на унифициран профил на дигиталните умения/компетентности по ключови длъжности/професии от ПЗИСКВАНИЯ към изготвянето на унифицирани профили на дигиталните умения по ключови длъжности и/или професии по НКЦД 2011 и по нива и области на компетентност, съгласно Европейската рамка за дигитални умения DigComp 2.1

Код	Наименование	Кратко описание
А. Длъжност/Професия		
A1	Икономически сектор	92 Организиране на хазартни игри
A2	Длъжност	42223003 Оператор, център за телекомуникационни услуги
A3	Алтернативни наименования на длъжността	Оператор контактен център; Сътрудник връзка с клиенти; Оператор кол център; Специалист обслужване на клиенти;
A4	Описание на длъжността	<p>проверявате всички подробности за съобщението, включително името на обаждащия се и номера за обратно повикване;</p> <ul style="list-style-type: none"> Обслужване на входящи телефонни обаждания и онлайн запитвания. Отговаря и навигира повиквания с точност, ефективност и учтивост, като използва най-добрите тактики и практики за обслужване на клиенти; Обработка на запитвания по имейл. Записва и предава пълни и точни съобщения /чрез ticket услуга/, като
В. Основни дигитални умения/компетентности		
B11	Област на компетентност	1 Грамотност, свързана с информация и данни
B1	Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1	DC11 Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание
B12	Описание	Формулира нуждите от информация, търси данни, информация и съдържание в дигитална среда, достъпва ги и навигира между тях. Създава и актуализира лични стратегии за търсене.
B13.1	Ниво на владене (от)	5 - Напреднало Напътствие на останалите
B13.2	Ниво на владене (до)	6 - Напреднало Способност за адаптиране към останалите в сложен контекст

<p>B14.1 Описанието на ниво на владеење (от)</p>	<p>Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • отговори на нуждите от информация; • използва търсения за сдобиване с данни, информация и съдържание в дигитална среда; • покаже как да се получи достъп до тези данни, информация и съдържание и да се навигира между тях; • предложи лични стратегии за търсене.
<p>B14.2 Описанието на ниво на владеење (до)</p>	<p>На напреднало ниво на владеење, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • оценява нуждите от информация • адаптира стратегията си за търсене, за да намери най-подходящите данни, информация и съдържание в дигитална среда; • обясни как да се получи достъп до тези най-подходящи данни, информация и съдържание и да се навигира между тях; • променя личните стратегии за търсене.
<p>B15.1 Знания</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Познава методите и принципите за работа със софтуер във връзка с приемане на запитвания по телефона и онлайн запитвания и осигуряване на информация на клиентите; • Знае начините за търсене, събиране и обобщаване на информация с цел бързо разрешаване на проблеми и отговаряне на запитванията на клиенти, както и изготвянето на справки.
<p>B15.2 Умения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Осигурява непрекъснатата работа на специализираните информационни системи. • Следи за изправността на информационно-управляващите системи и демонстрира умения, свързани с работа в дигиталната среда.
<p>B15.3 Поведения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Търси и обобщава цифрова информацията, свързана с конкретни запитвания от клиенти; • Създава и запазва добрата комуникация с клиентите чрез дигитални технологии; • Идентифицира проблеми и подобрява работната среда, подпомагайки да се подобрят практиките при работа с клиенти в компанията чрез дигитални технологии.
<p>B16 Примери за използване</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Разрешаване на проблемите на клиентите, използвайки най-добри практики и добронамерено съдействие чрез дигитални технологии. Използване без изключение с всички канали за комуникация на компанията – чат на живо, телефонни разговори, писмени отговори чрез имейл.
<p>B21 Област на компетентност</p>	<p>2 Комуникация и сътрудничество</p>
<p>B2 Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1</p>	<p>DC24 Сътрудничество чрез дигитални технологии</p>
<p>B22 Описание</p>	<p>Използва дигитални инструменти и технологии за съвместни процеси, както и за съвместно изграждане и създаване на данни, ресурси и знания.</p>
<p>B23.1 Ниво на владеење (от)</p>	<p>4 -Средно Независимо и в съответствие със собствените нужди</p>
<p>B23.2 Ниво на владеење (до)</p>	<p>6 - Напреднало Способност за адаптиране към останалите в сложен контекст</p>

B24.1	Описание на ниво на владене (от)	Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да: • избере дигитални инструменти и технологии за съвместни процеси.
B24.2	Описание на ниво на владене (до)	На напреднало ниво на владене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да: • варира с използването на най-подходящите дигитални инструменти и технологии за съвместни процеси; • избере най-подходящите дигитални инструменти и технологии за съвместно изграждане и съвместно създаване на данни, ресурси и знания.
B25.1	Знания	• Познава различни инструменти за споделяне на файлове и дигитално съдържание; • Познава различни видове комуникационни средства за онлайн комуникация - чат на живо, писмени отговори чрез имейл;
B25.2	Умения	• Споделя данни и съдържание с помощта на различни цифрови инструменти; • Използва цифрови инструменти за сътрудничество за напр. споделени документи;
B25.3	Поведения	• Отговаря на запитванията на клиенти, като търси и обобщава необходимата за целта цифрова информация, свързана с техническата изправност на системите за работа, протичането на игрите; • Оказва помощ на клиентите онлайн или по телефона, във връзка с осъществяването на залози, изплащане на печалби или фирмени политики, касаещи клиентите; • Дава насоки и указания за употреба на предлаганите от компанията продукти в дигитална среда.
B26	Примери за използване	• Сътрудничене на клиенти при възникнали въпроси и проблеми чрез дигитални технологии; • Взаимодействия с колеги и участва в разрешаването на казуси в дигитална среда.
B31	Област на компетентност	3 Създаване на дигитално съдържание
B3	Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1	DC31 Разработване на дигитално съдържание
B32	Описание	Създава и редактира дигитално съдържание в различни формати, изразява се чрез дигитални средства.
B33.1	Ниво на владене (от)	3 - Средно Самостоятелно
B33.2	Ниво на владене (до)	4 - Средно Независимо и в съответствие със собствените нужди
B34.1	Описание на ниво на владене (от)	Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да: • посочи начини за създаване и редактиране на ясно дефинирано и рутинно дигитално съдържание в ясно дефиниран и рутинен формат; • изразява себе си, чрез създаване на ясно дефинирано и рутинно дигитално съдържание.
B34.2	Описание на ниво на владене (до)	Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да: • посочи начини за създаване и редактиране на дигитално съдържание в различни формати; • изразява себе си, чрез създаване на дигитално съдържание.

<p>V35.1 Знания</p> <p>V35.2 Умения</p> <p>V35.3 Поведения</p> <p>V36 Примери за използване</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Познава средствата за комуникация в дигитална среда, използвани от компанията; • Знае как да насочва информация към съответните потребители; • Познава начини за създаване на дигитално съдържание; • Назовава начини за управление на дигитално съдържание. <ul style="list-style-type: none"> • Познава дигиталните технологии, за да създава и предлага навременни и целенасочени насоки и помощ. • Познава начините за разработване нови форми и формати за предлагане на електронни насоки, подкрепа и дигитално подпомагане на клиентите; <ul style="list-style-type: none"> • Изготвя писма в електронна форма при запитване; • Използва дигиталните технологии, за да създава и предлага навременни и целенасочени насоки и помощ. • Разработва нови форми и формати за предлагане на електронни насоки, подкрепа и дигитално подпомагане на клиентите. <ul style="list-style-type: none"> • Създаване на файлове и документи, свързани с проследяването на хронологията на клиентски запитвания; • Създаване на "ticket" съобщение, подпомагащи проследяването и разрешаването на по-сложни проблеми.
<p>V41 Област на компетентност</p> <p>V4 Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1</p> <p>V42 Описание</p> <p>V43.1 Ниво на владееие (от)</p> <p>V43.2 Ниво на владееие (до)</p> <p>V44.1 Описанието на ниво на владееие (от)</p> <p>V44.2 Описанието на ниво на владееие (до)</p>	<p>4 Безопасност</p> <p>DC42 Защита на личните данни и поверителност</p> <p>Защитава личните данни и поверителността в дигитална среда. Разбира по какъв начин да използва и споделя лична идентифицираща информация, като същевременно е в състояние да защити себе си и другите от вреда. Разбира, че дигиталните услуги използват „Политика за поверителност“, за да информират как се използват личните данни.</p> <p>4 -Средно Независимо и в съответствие със собствените нужди</p> <p>6 - Напреднало Способност за адаптиране към останалите в сложен контекст</p> <p>Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дискутира начини за защита на личните си данни и поверителността в дигитална среда; • дискутира начини за използване и споделяне на лична информация, като същевременно защитава себе си и другите от нежелани последици; • посочва декларации за поверителност, свързани с това, как личните данни се използват в дигиталните услуги. <p>На напреднало ниво на владееие, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • избира подходящи начини за защита на личните данни и поверителността в дигитална среда; • оценява най-подходящите начини за използване и споделяне на лична информация, като същевременно защитава себе си и другите от нежелани последици; • оценява целесъобразността на декларациите за поверителност, относно начина на използване на личните данни.

B45.1 Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава начини на защита на лични данни в дигитална среда; • Познава "Политика за поверителност" в дигитална среда; • Идентифицира начини за споделяне на лична информация.
B45.2 Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Избира начините, по които да защити личните си данни в дигитална среда; • Защишава лична данни в дигитална среда; • Организира собствената защита и тази на другите в дигитална среда; • Проследява използването на "Политика за поверителност" в дигитална среда; • Информира участниците в дискусия за необходимостта да се спазват правилата на "Политиката за поверителност" и начина, по който се споделя и използва лична информация.
B45.3 Поведения	Управлява защитата на лични данни и конфиденциална информация, чрез ефективно прилагане на правилата за безопасност при обмен на информация.
B46 Примери за използване	При обмен на лични данни и конфиденциална информация, свързана със самоличността на клиентите, осъществени залози и печалби, както и друг тип чувствителна информация, осигуряване на спазването на правилата за безопасност.

С. Специфични дигитални умения/компетентности

C11 Област на компетентност	5 Решаване на проблеми
C1 Наименование на дигитално умение/компетентност в свободен текст	Идентифициране, оценяване, избиране и използване на дигитални инструменти и възможни технологични решения
C12 Описание	Прави оценка на подробностите и идентифицира, оценява, избира и използва дигитални инструменти и възможни технологични решения, за да ги удовлетвори. Настройва и персонализира дигиталната среда за лични нужди (напр. свързани с достъпността).
C13 Сходно дигитално умение от DigComp 2.1.	DC52 Идентифициране на нуждите и технологични решения
C14.1 Ниво на владееие (от)	5 - Напреднало Напътствие на останалите
C14.2 Ниво на владееие (до)	5 - Напреднало Напътствие на останалите
C15.1 Описание на ниво на владееие (от)	Освен да напътства останалите може да: <ul style="list-style-type: none"> • Оцени нуждите; • Прилага различни дигитални инструменти и възможни технологични решения за удовлетворяване на тези нужди; • Използва различни начини за настройване и персонализиране на дигиталната среда, според личните нужди.
C15.2 Описание на ниво на владееие (до)	Освен да напътства останалите може да: <ul style="list-style-type: none"> • Оцени нуждите; • Прилага различни дигитални инструменти и възможни технологични решения за удовлетворяване на тези нужди; • Използва различни начини за настройване и персонализиране на дигиталната среда, според личните нужди.

C16.1 Знания

- Има средни технически познания за използваните CMS системи и онлайн платформи;
- Познава начини за отстраняване на прости технически пероблеми;
- Познава начините за работа с тикет система;
- Посочва начини за решаване на технически проблеми с дигитални устройства.

C16.2 Умения

- Идентифицира технически или други проблеми с използваните CMS системи и онлайн платформи;
- Умее да работи с тикет система.

C16.3 Поведения

- Помага за идентифициране на технически или други проблеми и съдейства при отстраняването им с напътствия или навигиране на проблема към компетентни лица, според нивото на сложност на проблема;
- Посочва начини за решаване на технически проблеми с дигитални устройства.
- Използва тикет система за проследяване на по-сложни клиентски проблеми.

C17 Примери за използване

- Спазване на изискванията на вътрешнофирмената нормативна база (инструкции, заповеди и други) в дигитална среда;
- Коммуникиране чрез дигитални инструменти при идентифициране на проблеми с технически отдел;
- Разрешаване на прости проблеми в дигитална среда.