|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ООО «Специализированный застройщик  «ГВ Девелопмент» | | Наименование подразделения  Коммерческий департамент | | | Дата введения  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_г. | |
| СОГЛАСОВАНО  Представитель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.В. Сорокина  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г.  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Ю. Исаева  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г. | | | | УТВЕРЖДАЮ  Директор  ООО «Специализированный застройщик  «ГВ Девелопмент»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.Ю. Шевченко  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г. | | |
| **ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**  **АДМИНИСТРАТОРА-АНАЛИТИКА CRM**  Внесены изменения: | | | | | | |
| № изменения | Дата | | Разработчик изменения | | Изменения внес | Подпись |
|  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  |

**1. Общие положения**

* 1. Настоящая инструкция регламентирует задачи, обязанности, права и ответственность Администратора-аналитика CRM ООО «Специализированный застройщик «Глобал Вижн Девелопмент» (далее по тексту – Компания).
  2. Администратор-аналитик CRM назначается на должность и освобождается от должности приказом Директора по представлению Коммерческого директора.
  3. Администратор-аналитик CRM непосредственно подчиняется Начальнику аналитического отдела.
  4. На время отсутствия Администратора-аналитика CRM его должностные обязанности выполняются лицом, назначенным приказом Директора, которое приобретает соответствующие права и несет ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

**2. Требования к должности**

* 1. На должность Администратора-аналитика CRM назначается лицо, имеющее высшее профессиональное (экономическое) образование и практический опыт работы в должности аналитика от 1 года.
  2. Лица, не имеющие специальной подготовки или опыта работы, но обладающие достаточными знаниями и навыками в виде исключения могут быть назначены на должность Администратора-аналитика CRM так же, как и лица, имеющие специальную подготовку и опыт работы по представлению Коммерческого директора.
  3. Администратор-аналитик CRM должен иметь:

– опыт работы и знание принципов построения отчетности;

– опыт работы с CRM системами для отделов продаж;

– отличные навыки анализа данных в Excel (сводные таблицы, функция ВПР, ключевые формулы для массивов и ссылок и др.);

– знания логики выстраивания бизнес-процессов;

– знания или опыт работы в Microsoft Dynamics CRM.

* 1. Администратор-аналитик CRM должен знать:

– правила защиты конфиденциальной служебной информации;

– современные средства сбора и обработки информации;

– трудовое законодательство РФ;

– правила и нормы охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.

**3. Перечень необходимых документов**

3.1. В своей работе Администратор-аналитик CRM руководствуется:

– финансовым планом, бизнес-планом, операционным бюджетом, планом продаж, инструкциями, распоряжениями, постановлениями и регламентами департамента и холдинга;

– нормативными правовыми актами, постановлениями Правительства РФ;

– уставом Компании;

– правилами внутреннего трудового распорядка;

– приказами (распоряжениями) Директора;

– распоряжениями непосредственного или вышестоящего руководителя;

– настоящей должностной инструкцией.

**4. Задачи должности**

4.1. Контроль за бесперебойной работой клиентской базы данных CRM.

4.2. Координация работы по доработке функционала CRM-системы.

4.3. Сбор данных, изучение, анализ, построение прогнозов по рынку недвижимости и потребительским запросам.

4.4. Подготовка данных, необходимых для контроля, оптимизации и улучшения эффективности внутренних процессов, продукта, маркетинга, продаж.

**5. Должностные обязанности**

* 1. Реализовывать проект по внедрению CRM.
  2. Формировать ТЗ на доработки и интеграции.
  3. Ставить и контролировать задачи, администрировать проект.
  4. Синхронизировать внедрение, оформлять документы.
  5. Сопровождать CRM и поддерживать пользователей.
  6. Подготавливать инструкции и обучать персонал (пользователи системы). Разрабатывать инструкции для пользователей.
  7. Обрабатывать заявки от пользователей – осуществлять анализ, выявлять и устранять ошибки, возникающих у пользователей в CRM системе.
  8. Взаимодействовать с системными администраторами, программистами по вопросам, связанным с CRM системой.
  9. Вести документацию по проекту и реестр доработок.
  10. Составлять рекомендации по улучшению CRM системы и их реализовывать. Собирать потребности от отдела продаж и службы маркетинга и рекламы на проведение доработок.
  11. Защищать доработки CRM перед руководством с экономическим обоснованием.
  12. Обеспечивать релевантность заполнения CRM.
  13. Контролировать работоспособность интеграций в CRM.
  14. Работать с CRM, выгружать и анализировать данные.
  15. Выявлять и готовить сегменты клиентской базы для проведения мероприятий, направленных на увеличение продаж.
  16. Разрабатывать и вести установленную отчетность, подготавливать дашборды, в т.ч. для топ-менеджмента.
  17. Осуществлять визуализацию информации (подготовка слайдов, презентаций, сводных таблиц), подготовку отчетных материалов.
  18. Автоматизировать отчетность.
  19. В случае производственной необходимости выполнять иные функции, возложенные на него на основании распоряжения непосредственного руководителя или вышестоящего руководителя в соответствии с задачами и целями Компании.
  20. Своевременно и качественно выполнять служебные поручения непосредственного или вышестоящего руководителя в пределах должностных обязанностей и полномочий.
  21. Участвовать в работе рабочих групп по направлениям своей деятельности.
  22. Участвовать в конференциях и совещаниях, проводимых в Компании. по вопросам, входящим в его компетенции.
  23. Соблюдать трудовую дисциплину.
  24. Выполнять требования и принимать меры по обеспечению кибербезопасности на всех участках своей деятельности, предусмотренные законодательством.
  25. Осуществлять обработку конфиденциальной информации (в рамках настоящей должностной инструкции под конфиденциальной информацией понимаются сведения, Составляющие коммерческую тайну Компании и его контрагентов, банковскую тайну и персональные данные работников и их родственников, клиентов, контрагентов Компании и их представителей), ставшей известной ему в связи с исполнением должностных обязанностей, в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- соблюдать законодательство Российской Федерации ВНД, регламентирующее обработку и защиту конфиденциальной информации:

- не разглашать конфиденциальную информацию, доверенную или ставшую известной Администратору CRM - аналитику во время выполнения им своих должностных обязанностей:

- не сообщать устно или письменно, не передавать третьим лицам и не раскрывать конфиденциальную информацию без соответствующего разрешения Компании:

- при осуществлении ввода персональных данных в CRM обеспечивать точность обработки персональных данных:

- обеспечивать уничтожение материальных носителей конфиденциальной информации, не требующихся для дальнейшей обработки и хранения;

- при прекращении трудовых отношений все принадлежащие Компании материальные носители, содержащие конфиденциальную информацию (флеш-накопители, дискеты. компакт-диски. документы, черновики. распечатки на принтерах, кино- и фотоматериалы и пр.), которые находились в его распоряжении в связи с выполнением им должностных обязанностей, передать представителю Компании;

- незамедлительно сообщать своему руководителю о фактах разглашения конфиденциальной информации, а также утрате материальных носителей, содержащих конфиденциальную информацию;

- не размещать информацию, составляющую коммерческую тайну Компании в облачных интернет-сервисах и в облачных хранилищах за исключением согласованных непосредственным или вышестоящим руководителем случаев;

- не пересылать конфиденциальную информацию на электронные почтовые ящики (в том числе личные) вне доменных зон Компаний за исключением согласованных непосредственным или вышестоящим руководителем случаев;

- не осуществлять фото- аудио- и видеофиксацию конфиденциальных документов: конфиденциальной информации, отображаемой на экранах средств вычислительной техники и демонстрируемой на экранах в ходе проведения закрытых совещаний;

- не осуществлять несанкционированную аудио- и видеофиксацию служебных переговоров, закрытых совещаний.

* 1. В части обязанностей по пожарной безопасности:

- соблюдать в процессе трудовой деятельности требования пожарной безопасности

- незамедлительно сообщать о нарушениях правил противопожарного режима непосредственному или вышестоящему руководителю:

* 1. Бережно относиться к имуществу Компании (основные средства, материальные запасы - инвентарь и принадлежности, материалы, специальная и форменная одежда, нематериальные активы и прочее), обеспечивать сохранность используемого им имущества Компании.

**6. Права**

Администратор-аналитик CRM имеет право:

6.1. Знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой должности, критерии оценки качества исполнения должностных обязанностей.

6.2. В пределах своих полномочий запрашивать у непосредственного или вышестоящего руководителя необходимые для решения поставленных задач организационно-технические условия, документы и материалы.

6.3. Вносить на рассмотрение непосредственного или вышестоящего руководителя предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.

6.4. Совершать операции в автоматизированных системах в пределах соответствующего доступа.

6.5. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции и на основании выданных доверенностей.

6.6. Получать консультационную, техническую помощь и поддержку, а также привлекать к сотрудничеству, в случае необходимости, экспертных специалистов из соответствующих подразделений Компании.

6.7. Вносить предложения непосредственному или вышестоящему руководителю об улучшении условий труда.

**7. Ответственность**

Администратор-аналитик CRM несет дисциплинарную, административную, материальную, уголовную, гражданско-правовую ответственность за:

7.1. Ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

7.2. Правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством РФ.

7.3. Причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ.

7.4. Ненадлежащее исполнение или неисполнение правил охраны труда, производственной и пожарной безопасности.

7.5. Сохранность вверенных ему документов или находящихся в его пользовании материальных ценностей.

7.6. Разглашение сведений, составляющих служебную или коммерческую тайну.

7.7. Разглашение конфиденциальной информации, утрату документов, содержащих такую информацию, нарушение установленных правил обращения с конфиденциальной информацией, несанкционированную передачу посторонним лицам любых документов Компании.

7.8. Несоблюдение законодательства Российской Федерации о персональных данных, в том числе.

- разглашение и незаконное использование информации, содержащей персональные данные;

- утрату материальных носителей, содержащих персональные данные;

- нарушение порядка обработки и защиты персональных данных;

- иное действие либо бездействие, последствия которых могут привести к нарушению безопасности либо разглашению персональных данных.

7.9. Незаконное получение денег, ценных бумаг, иного имущества, а равно незаконное пользование услугами имущественного характера за совершение действий (бездействие) в связи с занимаемым служебным положением.

7.10. Неправомерный доступ к компьютерной информации, создание, использование и распространение вредоносных программ для персональных компьютеров (устройств). Нарушение правил эксплуатации персональных компьютеров (устройств) или их сети.

7.11 Недобросовестное использование имущества и средств Компании в собственных интересах или в интересах, противоположных интересам Компании.

7.12. Несоблюдение действующих в Компании регламентов, положений и других локально-нормативных актов.

7.13. Ненадлежащее исполнение или неисполнение приказов, распоряжений, поручений непосредственного или вышестоящего руководителя и президента Компании.

7.14. При переходе на другую работу или освобождении от должности Администратор-аналитик CRM ответственен за надлежащую и своевременную сдачу дел лицу, вступающему в настоящую должность, а в случае отсутствия такового – лицу, его заменяющему или непосредственно своему руководителю.

С инструкцией ознакомлен (а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(подпись) (расшифровка подписи)