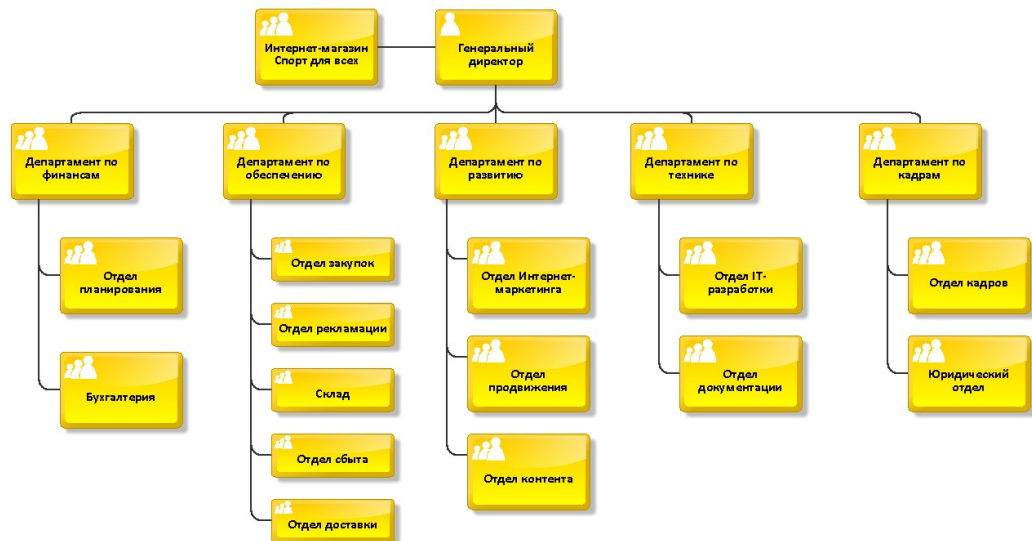










Table of contents

1. Table of contents.....	1
2. Organizational chart 1.....	1
2.1. Model graphic:.....	1
2.2. Objects.....	1
2.2.1. Бухгалтерия.....	1
2.2.2. Генеральный директор.....	1
2.2.3. Департамент по кадрам	1
2.2.4. Департамент по обеспечению.....	1
2.2.5. Департамент по развитию.....	1
2.2.6. Департамент по технике.....	1
2.2.7. Департамент по финансам.....	1
2.2.8. Интернет-магазин Спорт для всех.....	1
2.2.9. Отдел IT-разработки.....	1
2.2.10. Отдел Интернет-маркетинга.....	1
2.2.11. Отдел документации.....	1
2.2.12. Отдел доставки.....	1
2.2.13. Отдел закупок.....	1
2.2.14. Отдел кадров.....	1
2.2.15. Отдел контента.....	1
2.2.16. Отдел планирования.....	1
2.2.17. Отдел продвижения.....	1
2.2.18. Отдел рекламации.....	1
2.2.19. Отдел сбыта.....	1
2.2.20. Склад.....	1
2.2.21. Юридический отдел.....	1






Model graphic:







Objects

	Бухгалтерия
	Генеральный директор
	Департамент по кадрам
	Департамент по обеспечению
	Департамент по развитию
	Департамент по технике
	Департамент по финансам
	Интернет-магазин Спорт для всех
Description/Definition	<p>«Спорт для всех» – молодая, динамично развивающаяся на территории России компания, специализирующаяся на розничной продаже спортивных снаряжений. Компания на рынке уже 4 года, имеет более 300 000 ед. проданных товаров через интернет-магазин. Помимо Интернет-ресурса компания имеет склад, в котором хранятся товары. Склад и офисы с рабочими местами сотрудников, которые расположены в нескольких городах страны. Значительная часть ассортимента находится на складе, что позволяет оперативно реагировать на потребности клиентов. Компания осуществляет отправку спортивного инвентаря в любой регион России, начиная от крупных городов и заканчивая мелкими населенными пунктами. В интернет-магазине хорошо отлажены такие бизнес-процессы как поддержка пользователей и подготовка каталога интернет-магазина. Функция поддержки пользователей необходима для полноценного контакта с потребителем, проведения кампаний по работе с лояльностью клиентов и формирования необходимого для коррекции деятельности компании пакета отзывов.</p>

	<p>Процесс базируется на функционале интернет-представительств организации и обслуживании клиентов через call-центр. При этом, оперативность реакции сотрудников и качество ответов на интересующие вопросы – основные показатели эффективности. Все рабочие места сотрудников оборудованы ПК и имеют инструкции по работе с клиентом.</p> <p>Все обращения в контакт-центр разделяются по каналу обращения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? входящий звонок клиента на горячую линию, ? входящий звонок клиента в Интернет-магазин, ? письмо клиента по e-mail, ? сообщение клиента в чате онлайн-консультирования. <p>На данный момент уже создан каталог товаров для интернет-магазина, а также сформирован шаблон для описания, размещаемого на интернет-сайте товара. Была проведена фотосъемка товара. Сформированные описания товаров и фотографии загружаются в используемую организацией информационную систему. Сформированные объекты товаров загружаются на сайт и становятся доступны клиентам. Размещённая на сайте информация проверяется ответственными сотрудниками.</p> <p>Закупка товаров обычно производится у постоянных поставщиков (как правило, производителей) крупными партиями в соответствии с планом закупки. Компания активно развивается, постоянно ищет новых поставщиков для увеличения ассортимента товаров, поэтому было принято решение по увеличению складского помещения, автоматизации процесса поиска и заключения договора с новым поставщиком.</p> <p>Миссия компании: стать лидером в своей области, достойным высокого доверия покупателей, оказывать лучший сервис не только по региону, но и по всей стране, стать одним из законодателей высоких стандартов современной и будущей Интернет-торговли 21-го века.</p>
--	---

	Отдел IT-разработки
	Отдел Интернет-маркетинга
	Отдел документации
	Отдел доставки
	Отдел закупок

	Отдел кадров
	Отдел контента
	Отдел планирования
	Отдел продвижения
	Отдел рекламации
	Отдел сбыта
	Склад
	Юридический отдел