# 📋 Руководитель отдела

Подразделение: Блок операционного директора/Департамент информационных технологий/Управление развития информационных систем/Отдел CRM

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 📊 Основная информация

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение |
| Название должности | Руководитель отдела |
| Блок | Блок операционного директора |
| Департамент/Отдел | Блок операционного директора/Департамент информационных технологий/Управление развития информационных систем/Отдел CRM |
| Категория должности | Руководитель среднего уровня (отдел, управление) |
| Непосредственный руководитель | Руководитель управления развития информационных систем |
| Тип деятельности | Управление командой и процессами CRM для обеспечения эффективного взаимодействия с клиентами и поддержки бизнес-процессов компании. |
| Подчиненные | Департаментов: 0, Человек: 11 |

## 🎯 Области ответственности

### 1. Управление командой и развитие персонала

* Организовывать работу отдела CRM, распределять задачи и контролировать их выполнение
* Развивать сотрудников отдела путем внедрения индивидуальных планов развития
* Обеспечивать выполнение спринтов продуктовых команд в соответствии с установленными метриками

### 2. Развитие и поддержка CRM-систем

* Разрабатывать архитектурные решения для интеграции CRM-систем с другими информационными системами
* Обеспечивать запуск и развитие проекта "Умная база знаний" для поддержки CRM-процессов
* Контролировать стабильность и доступность CRM-систем и связанных сервисов

### 3. Оптимизация бизнес-процессов CRM

* Анализировать и оптимизировать бизнес-процессы, связанные с управлением взаимоотношениями с клиентами
* Внедрять новые функциональные возможности и улучшения в CRM-системах
* Обеспечивать методологическую поддержку и обучение пользователей CRM-систем

## 🛠️ Профессиональные навыки

### Управление проектами и процессами

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Навык | Уровень | Описание |
| Управление проектами (Agile, Scrum) | Продвинутый | Существенные знания и опыт применения знаний в ситуациях повышенной сложности, в т.ч. в кризисных ситуациях |
| Управление бизнес-процессами (BPM) | Продвинутый | Существенные знания и опыт применения знаний в ситуациях повышенной сложности, в т.ч. в кризисных ситуациях |
| Разработка архитектурных решений | Продвинутый | Существенные знания и опыт применения знаний в ситуациях повышенной сложности, в т.ч. в кризисных ситуациях |

### Знание IT-систем и технологий

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Навык | Уровень | Описание |
| CRM-системы (1С:CRM) | Экспертный | Экспертные знания, должность подразумевает передачу знаний и опыта другим |
| ERP-системы (1С:ERP) | Средний | Существенные знания и регулярный опыт применения знаний на практике |
| Базы данных (SQL) | Средний | Существенные знания и регулярный опыт применения знаний на практике |
| Системы управления задачами (Jira) | Продвинутый | Существенные знания и опыт применения знаний в ситуациях повышенной сложности, в т.ч. в кризисных ситуациях |

### Управленческие навыки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Навык | Уровень | Описание |
| Управление командой | Продвинутый | Существенные знания и опыт применения знаний в ситуациях повышенной сложности, в т.ч. в кризисных ситуациях |
| Наставничество и развитие сотрудников | Продвинутый | Существенные знания и опыт применения знаний в ситуациях повышенной сложности, в т.ч. в кризисных ситуациях |

## 👤 Личностные качества

* Аналитическое мышление
* Системное мышление
* Ответственность
* Организованность
* Проактивность
* Ориентация на результат
* Коммуникабельность
* Умение работать в команде
* Лидерские качества

## 🏢 Корпоративные компетенции

* Инновационность и развитие
* Ориентация на результат и эффективность
* Лидерство
* Эффективная коммуникация
* Работа в команде

## 🎓 Образование и опыт работы

|  |  |
| --- | --- |
| Требование | Описание |
| Уровень образования | Высшее |
| Область обучения | Информационные системы и технологии (09.03.02), Прикладная информатика (09.03.03), Бизнес-информатика (38.03.05) |
| Общий опыт работы | от 5 лет в сфере информационных технологий |

## 📈 Карьерограмма

### 🚪 Входные позиции

* Ведущий аналитик CRM
* Руководитель группы разработки CRM
* Руководитель проектов IT

## 💻 Обеспечение рабочего места

### 📱 Программное обеспечение

Стандартный пакет:

* Стандартный пакет MS Office (Word, Excel, Outlook, PowerPoint)
* Корпоративный мессенджер
* Веб-браузер

## 📊 Показатели эффективности

## ℹ️ Дополнительная информация

### 🏢 Условия работы

**График работы:** 5/2 с 9:00 до 18:00

## 📋 Метаданные

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение |
| Дата генерации | 2025-09-24T20:27:44.385337 |
| Время генерации | 9.20 сек |
| Модель LLM | google/gemini-2.5-flash |
| DOCX создан | 2025-09-24 20:27:53 |