



**ЕВРОПЕЙСКО ВИСШЕ  
УЧИЛИЩЕ ПО ИКОНОМИКА  
И МЕНИДЖМЪНТ**

# **КУРСОВА РАБОТА**

**ПО КОРПОРАТИВНО КОНСУЛТИРАНЕ**

**НА ТЕМА:**

**ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА НА ХОРАТА**

**(по примера на Zendesk Inc.)**

**Изготвил:**

**Проверил:**

**Пловдив, 2016**

## **УВОД**

Без значение колко добре маркетинговата организация в компанията е проектирана и управлявана така, че да се избягват конфликти и проблеми, то интереси на отделните служители и разбира се, участници в маркетинговите канали не винаги съвпадат. В литературата относно организационната структура на хората са идентифицирани и разглеждани няколко вида конфликти - вертикални, хоризонтални и многоканални конфликти.

Настоящата курсова работа има за цел да обясни начинът, по който компанията Zendesk управлява конфликтите посредством организацията на маркетинговия отдел и каналите за продажби.

За изпълнение на целта, в разработката са решени следните задачи:

- 1) представена е дейността на компанията и е представена схематично организационната структура на хората в маркетинговия отдел;
- 2) анализирани са значими елементи от управлението на конфликтите в организацията
- 3) анализирана е практиката на Zendesk

### **1. Представяне на компанията**

Zendesk Inc. е софтуерна компания, базирана в Сан Франциско, Калифорния. Zendesk осигурява платформа за поддръжка на клиенти, базирана на облачните технологии, които позволяват по-бързо и по-лесно взаимодействие между бизнеса и клиентите. Zendesk има офиси в цял свят в Лондон, Копенхаген, Дъблин, Токио, Монпелие, Берлин, Мелбърн, Сингапур, и Сао Пауло. Тя е листвана на Нюйоркската фондова борса със символа ZEN.

Основана е през 2007 г. Компанията има над 1400 служители и обслужва 75 000 платени клиенти в 150 страни и територии.

Zendesk е основана през 2007 г. от Микел Свен, Мортен Примдал, и Александър Агасипуру. През юни 2008 г., Zendesk е получила \$ 500 000 начално финансиране от ангел-инвеститор Кристоф Янц. През 2009 г., след серия финансираня на обща стойност от \$ 6,000,000 от рискови дружества компанията се премества в Сан Франциско, където установява своята централа. През април 2014 г., Zendesk придобива Zopim Technologies Pte Ltd, базиран в Сингапур доставчик на чат софтуер.

Първичният продукт на Zendesk е облачно-базирана услуга за клиентите и за подкрепа на продажбата на билети, давайки на фирмите възможност да се справят с обаждания на клиенти, имейли и други запитвания по техническата поддръжка, без да се налага физическа помощ. Тъй като Zendesk софтуерът е базиран на облачна технология, представител може да отговори на клиентите от един и същ интерфейс. В допълнение, клиентите могат да се свържат с бизнеса директно през сайта на компанията или приложение, което прави процеса на помощ по-лесен и по-бърз.