ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИНСТИТУТ МАТЕМАТИКИ И КОМПЬЮТЕРНЫХ НАУК

КАФЕДРА ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

Лабораторная работа №6

на тему:

«Взаимодействие CRM системы с заинтересованными лицами»

Выполнил:

студент группы ИСТ 189-1

Крупкин И.А.

Проверил:

доцент кафедры

информационных технологий,

к.т.н., доцент

Карякин Ю.Е.

Тюмень, 2019 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc27743716)

[ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С CRM СИСТЕМОЙ 4](#_Toc27743717)

[1. Звонки из CRM 4](#_Toc27743718)

[2. Обзвон клиентов 5](#_Toc27743719)

[3. CRM - форма 5](#_Toc27743720)

[4. Email письма 5](#_Toc27743721)

[5. Онлайн – чат 5](#_Toc27743722)

[6. Документы в CRM 5](#_Toc27743723)

[7. Центр продаж 5](#_Toc27743724)

[8. Поддержка любых видов оплаты 6](#_Toc27743725)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 7](#_Toc27743726)

**ВВЕДЕНИЕ**

В данной работе будут описаны основные и самые главные возможности взаимодействия CRM мультимедийного магазина и заинтересованных лиц. Описание данных возможностей позволит лучше ознакомится с crm системой и продемонстрировать ее преимущества.

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С CRM СИСТЕМОЙ**

Ниже представлен список основных возможностей взаимодействия с CRM системой и их подробное описание:

1. **Звонки из CRM**

Данная возможность включает в себя следующие подпункты:

* **настройка номеров по-умолчанию;**

В данной секции настраивается номер по умолчанию, который отобразится у клиента как исходящий. Также для упрощения при настройке пользователей телефонии данный номер будет отображаться сразу у всех пользователей. При необходимости, можно заменить его на другой в настройках конкретного сотрудника, заполнив поле «Номер для исходящего звонка».

* **резервный номер телефона;**

В этой группе настроек указывается номер, на который будет перенаправлен звонок, в случае отсутствия соединения телефонного оператора, например, в случае аварии на магистральном канале и т.п. Вы указываете запасной номер и выбираете подключение, которое будет использоваться при перенаправлении входящих звонков от клиентов. Оплата таких звонков списывается как за исходящий звонок с выбранного подключения (направления). Таким образом, вы не потеряете звонок клиента в случае форс-мажорной ситуации.

* **настройка интерфейса звонков;**

В зависимости от условий работы и привычек пользователей можно настроить вид чата для телефонных звонков. Возможны варианты: создать отдельный чат для каждого звонка, создать единый чат для всех звонков или не показывать звонки в Бизнес-чате.

1. **Обзвон клиентов**

С ее помощью можно выбрать клиентов из ваших «Контактов», и отправить их список ответственному менеджеру, который с ними свяжется в указанное время.

1. **CRM - форма**

CRM-формы - гибкий инструмент получения обратной связи от клиентов. В CRM представлена возможность выбрать из набора заранее созданных форм, а также возможность создать свою, с целью сбора необходимой пользователю конкретной информации.

1. **Email письма**

Менеджеры по работе с продажами тратят значительное время на разбор и анализ почты. Переписка с клиентами со временем теряется, и проследить историю общения уже не так просто. В CRM вы можете настроить интеграцию с почтой. Данные из писем будут автоматически занесены в CRM и привязаны к существующим элементам. Вся переписка будет сохранена в истории элемента.

1. **Онлайн – чат**

Онлайн чат позволяет быстро наладить общение с потенциальным клиентом, что увеличит конверсию и повысит продуктивность отдела продаж.

1. **Документы в CRM**

Печать актов, счетов, доверенностей, товарных накладных по своим шаблонам или по готовым. Автоматическое создание договоров, счетов, актов. Отправка их по email, в чате или ссылкой в sms.

1. **Центр продаж**

Данный функционал позволяет организовать продажу в чатах соц сетей и в различных мессенджерах, делать для покупателя индивидуальную подборку позиций из товарного каталога, предлагать заполнить форму заявки, принимать оплату тут же через различные платёжные системы. Все это позволит удержать потенциального клиента и продавать на комфортной для него территории.

1. **Поддержка любых видов оплаты**

Представлена возможность подключить следующие платежные системы:

* оплата наличными;
* Сбербанк онлайн;
* Сбербанк через SMS;
* Оплата картой;
* Альфа-Клик;
* Яндекс.Деньги;
* QIWI;
* Webmoney;
* Paypal.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

По итогам данной работы были представлены основные возможности взаимодействия клиентов с CRM системой мультимедийного магазина, которые были подробно описаны и позволят предприятию не только осмотреть передовые возможности взаимодействия с CRM, но и рассматривать потенциальные возможности для расширения функционала.