МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОРДЕНА ТРУДОВОГО КРАСНОГО ЗНАМЕНИ

ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«МОСКОВСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ СВЯЗИ И ИНФОРМАТИКИ»**

Кафедра «Корпоративные информационные системы»

Лабораторная работа №3

**по дисциплине «CRM-системы»**

вариант №9

Выполнила: студентка группы БПС2401 Фомина П.С.

Проверил: Игнатов Данила Васильевич

Содержание

[Цели и задачи: 3](#_Toc184716937)

[Ход работы: 4](#_Toc184716938)

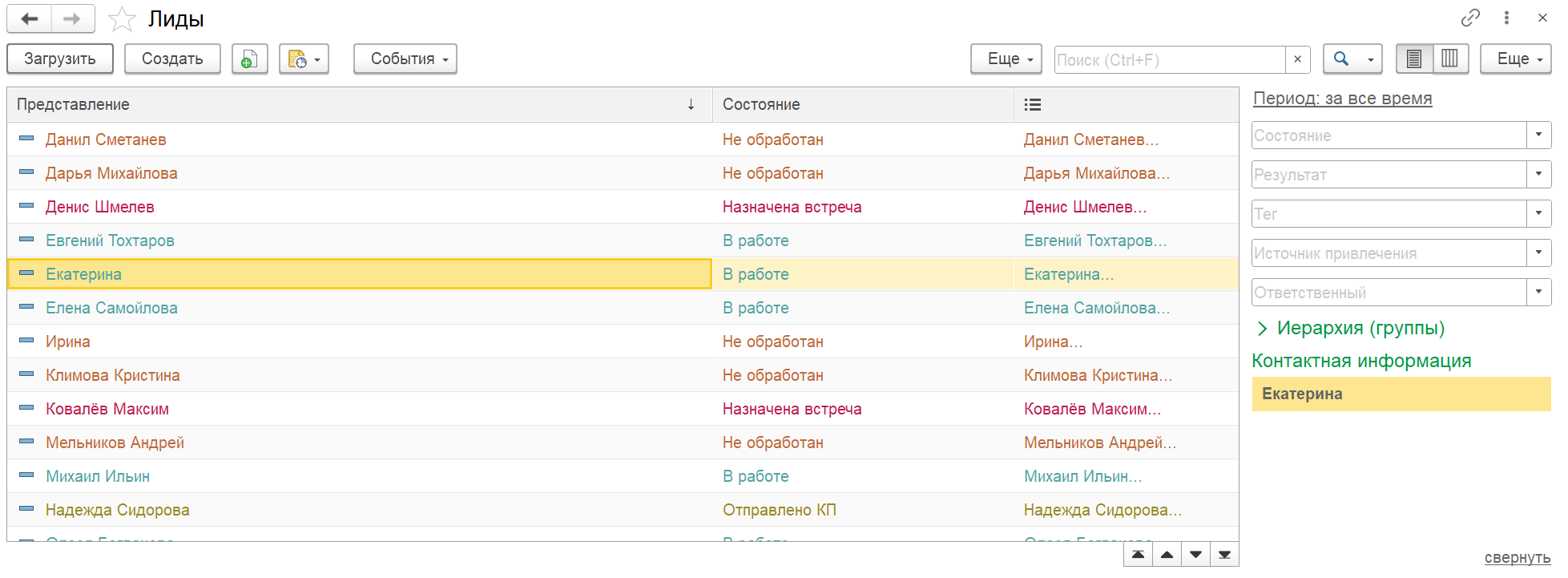
[Выводы: 14](#_Toc184716939)

# Цели и задачи:

**Цель:** ознакомиться с основным функционалом подсистемы «CRM».

**Задачи:**

Создать 5-10 лидов вручную. С разными видами состояний.



Создать с каждым из лидов разные виды событий.

Сформировать отчет «Календарь событий» и «Воронка продаж».

# Ход работы:

1. **Создание лидов с разными видами состояний**

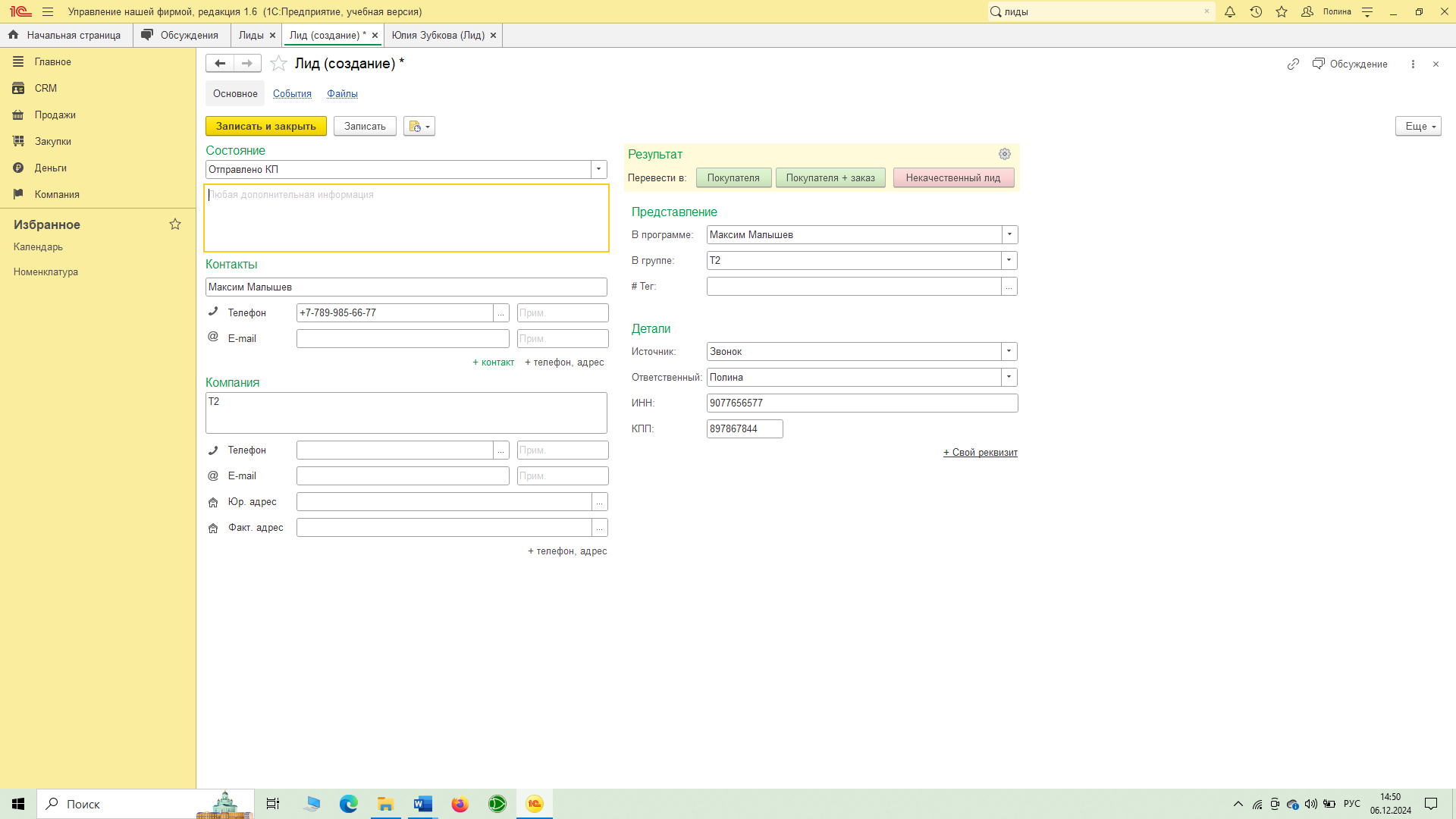


Рисунок - Создание лида №1

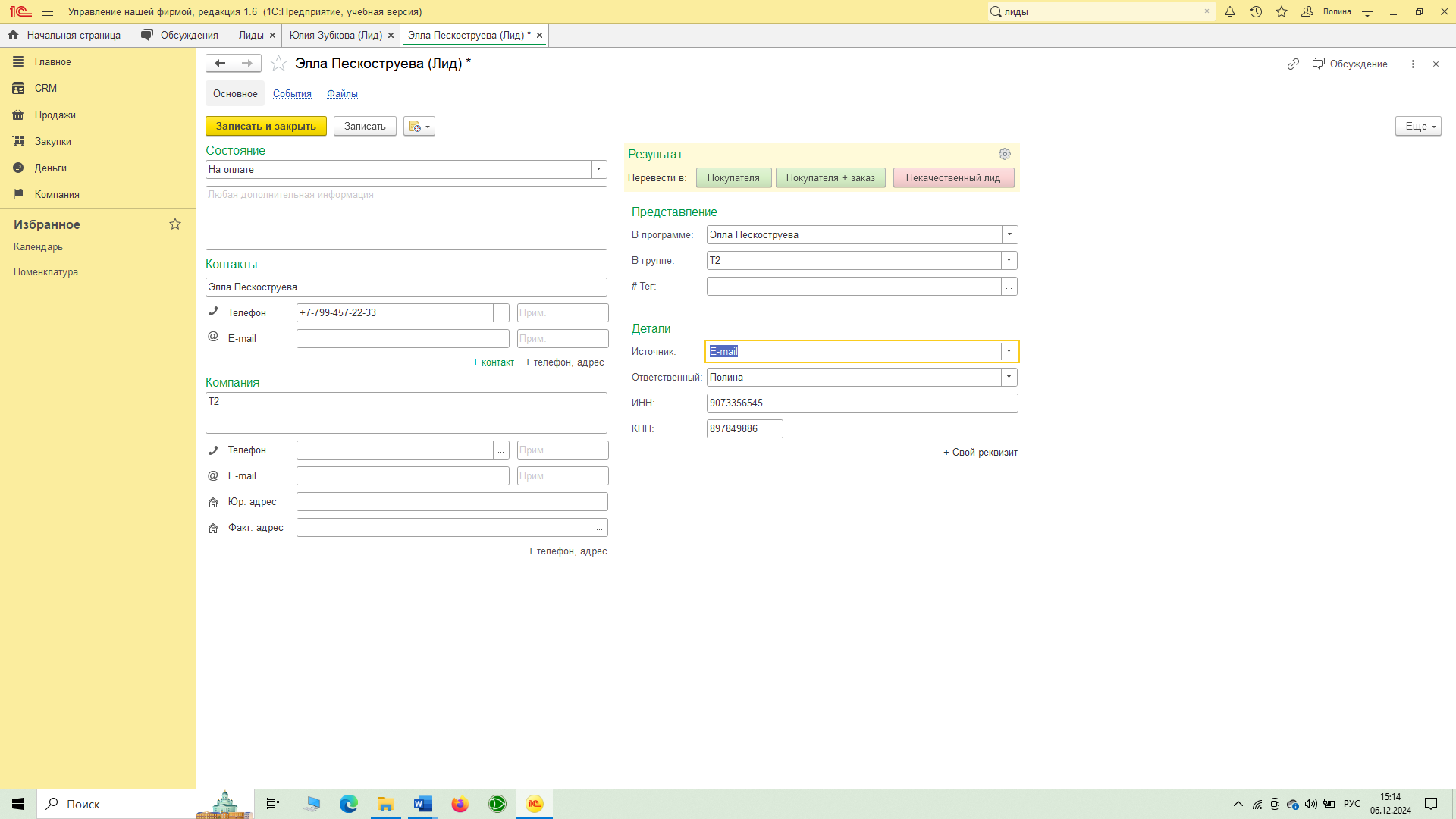


Рисунок - Создание лида №2

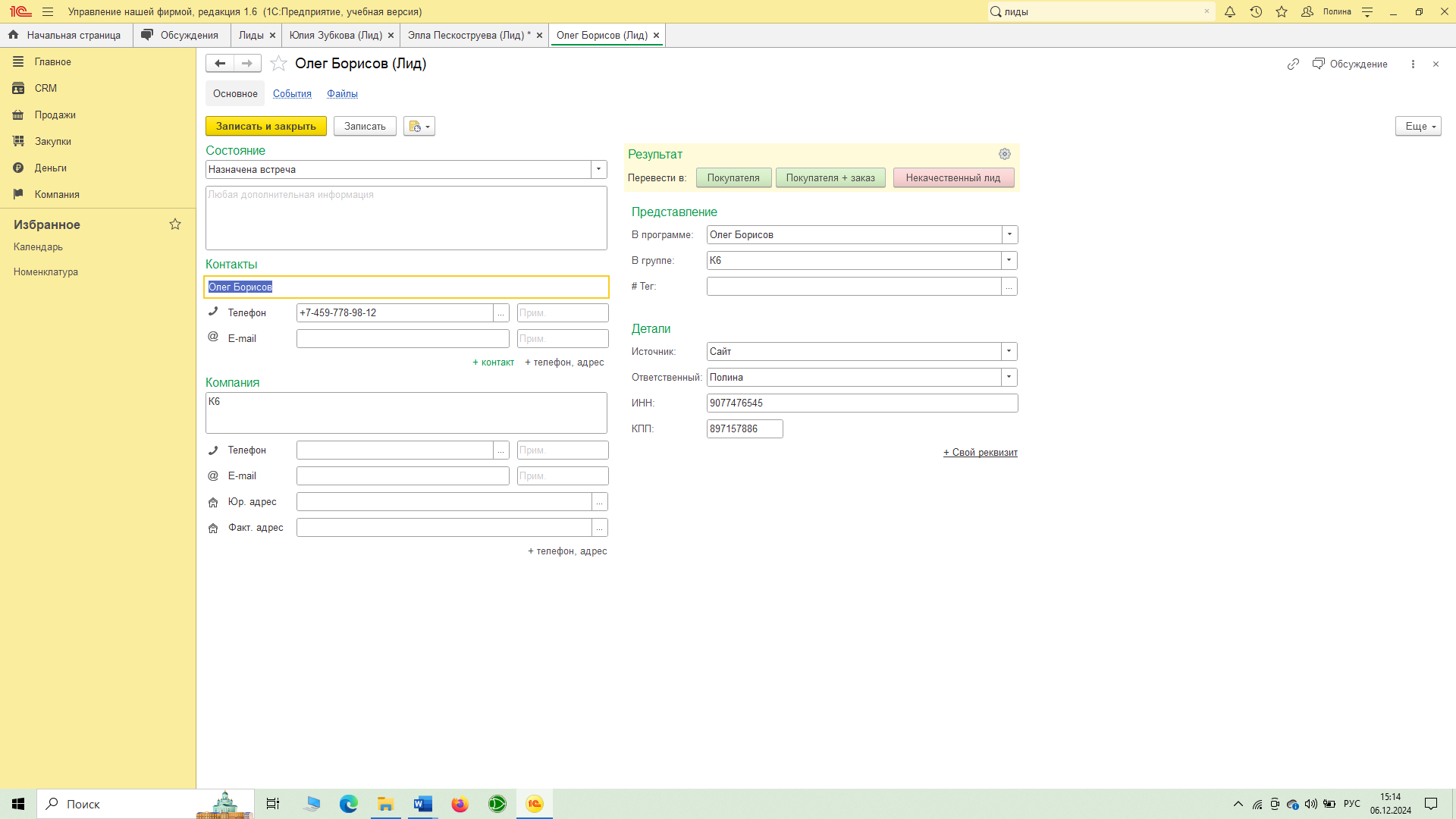


Рисунок - Создание лида №3

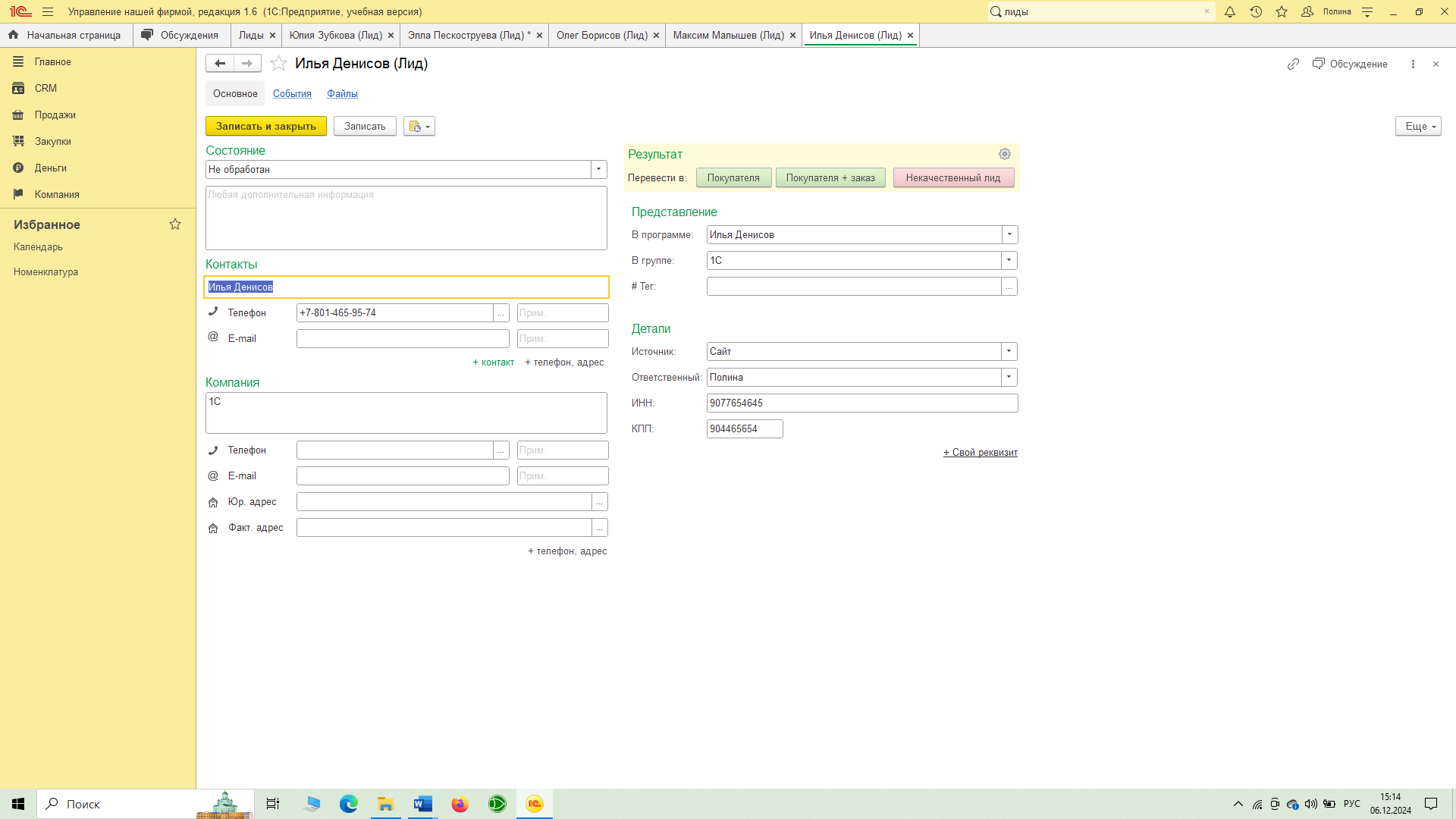


Рисунок - Создание лида №4

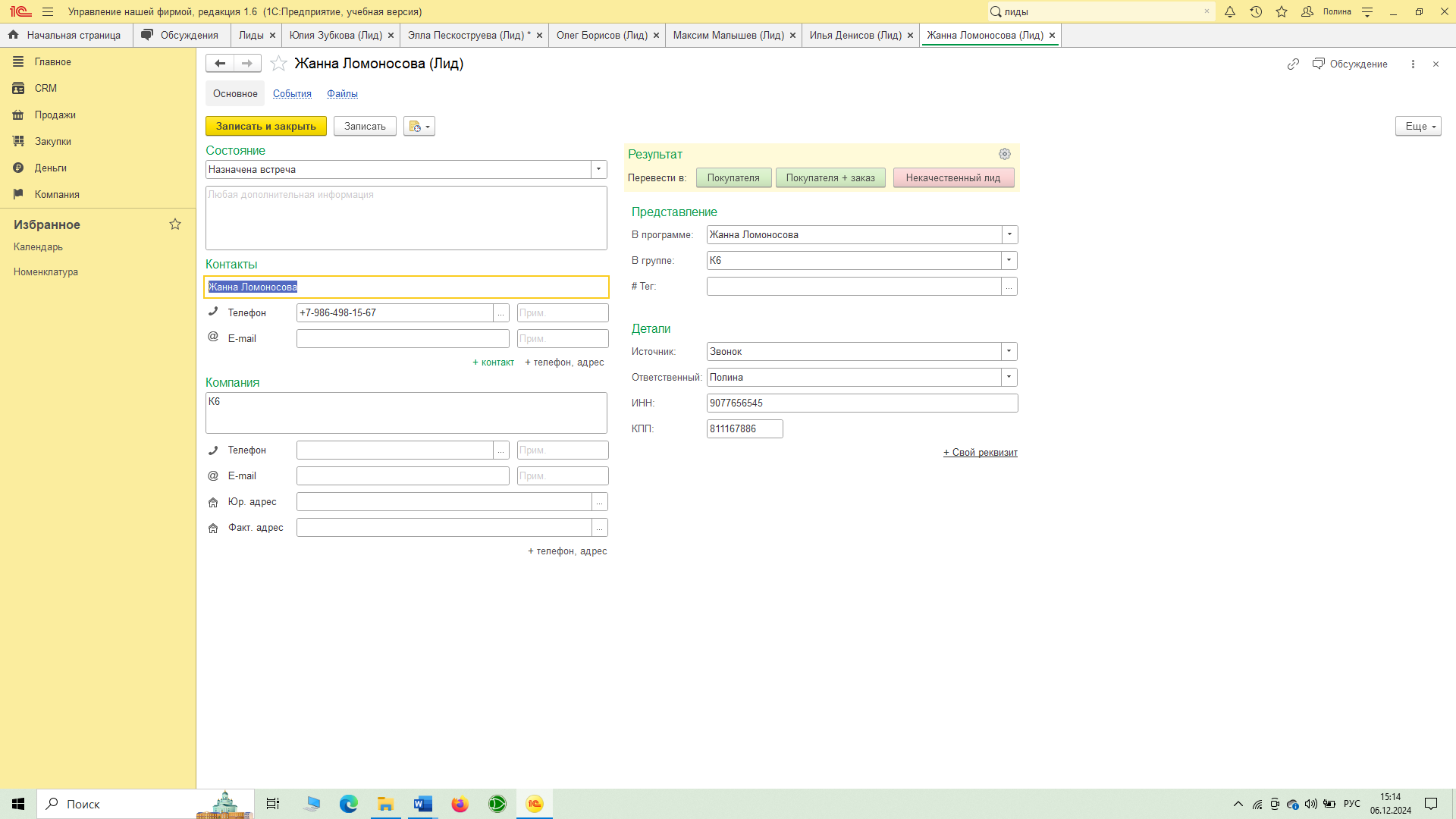


Рисунок - Создание лида №5

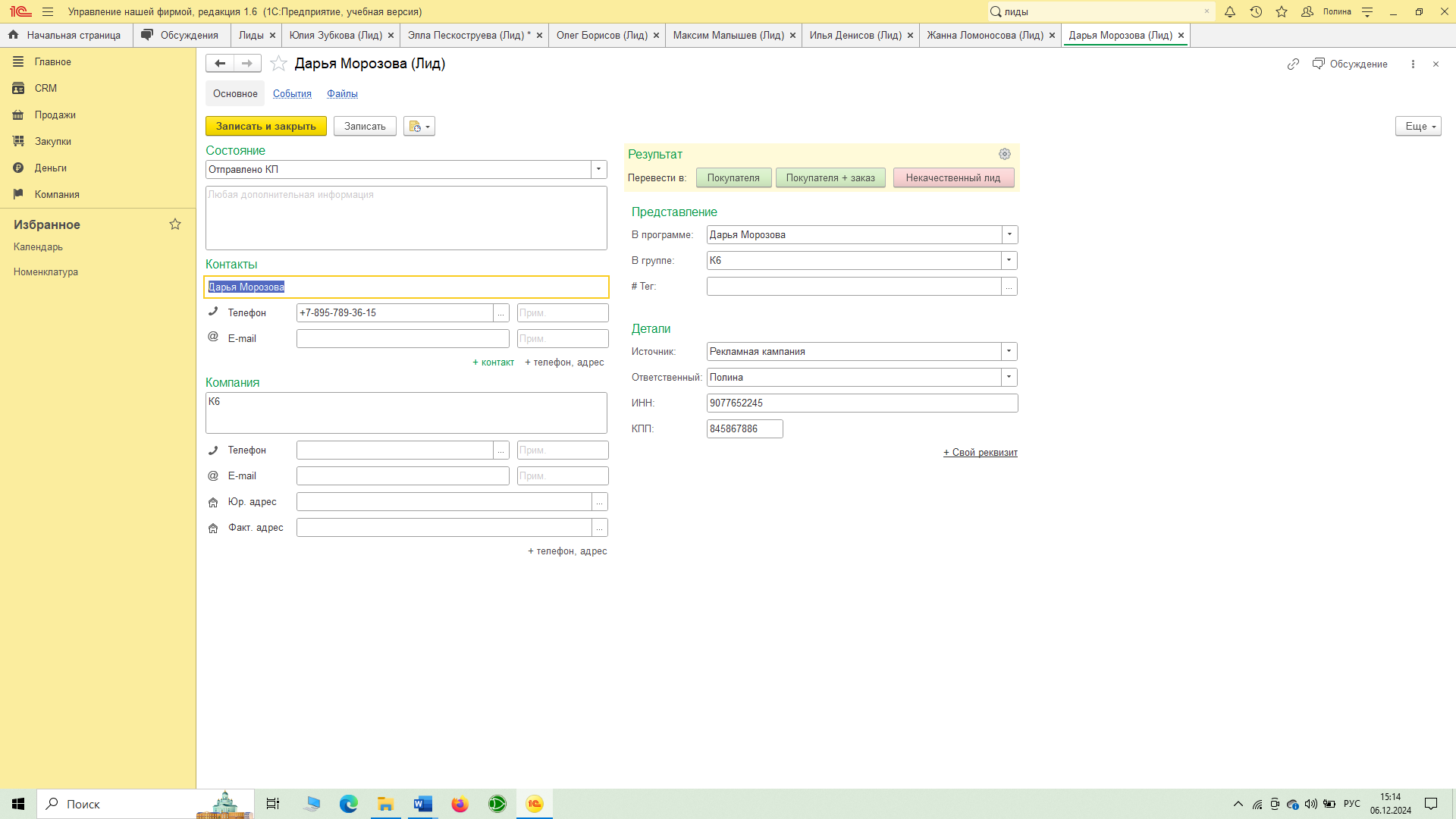


Рисунок - Создание лида №6

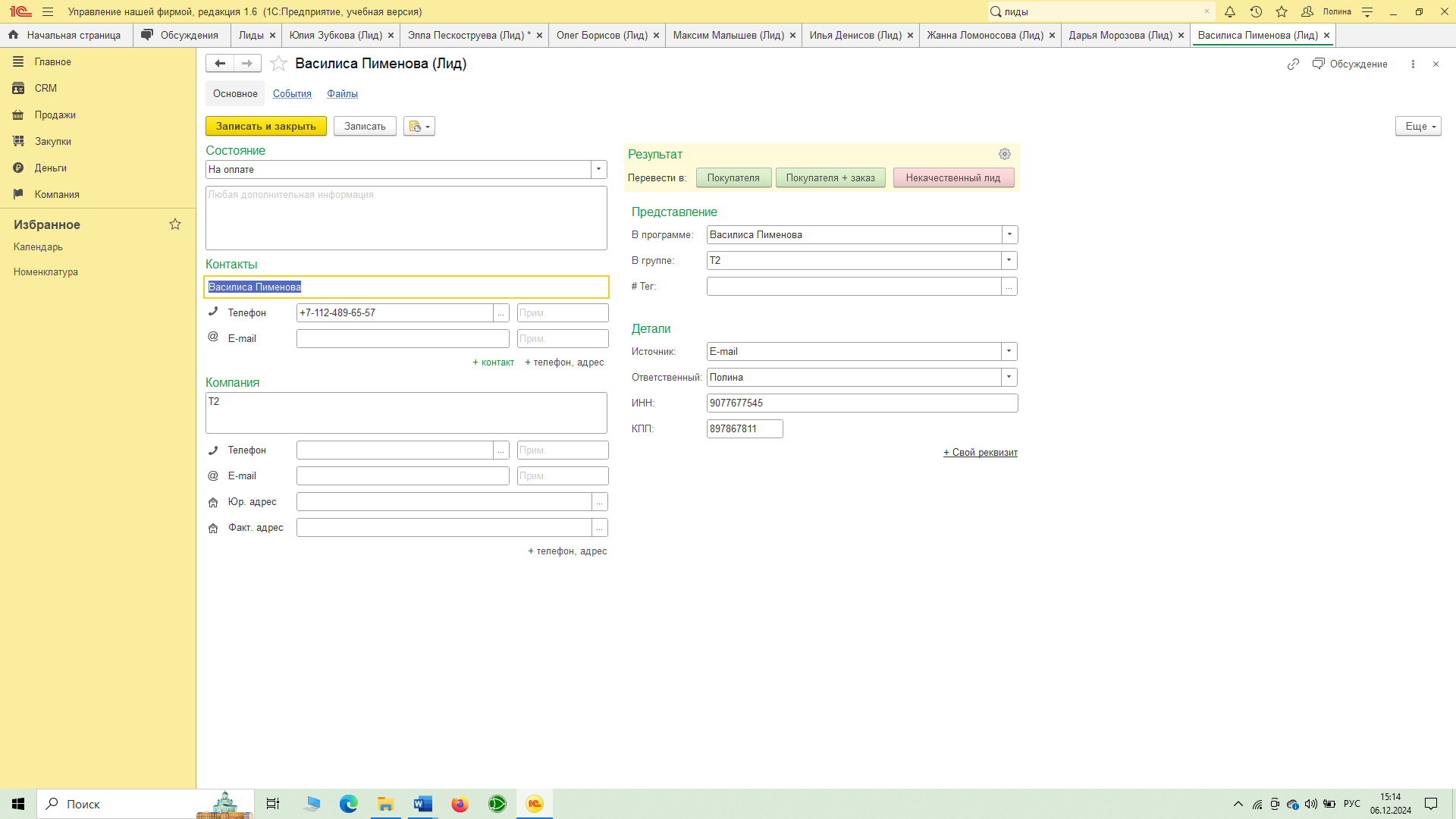


Рисунок - Создание лида №7

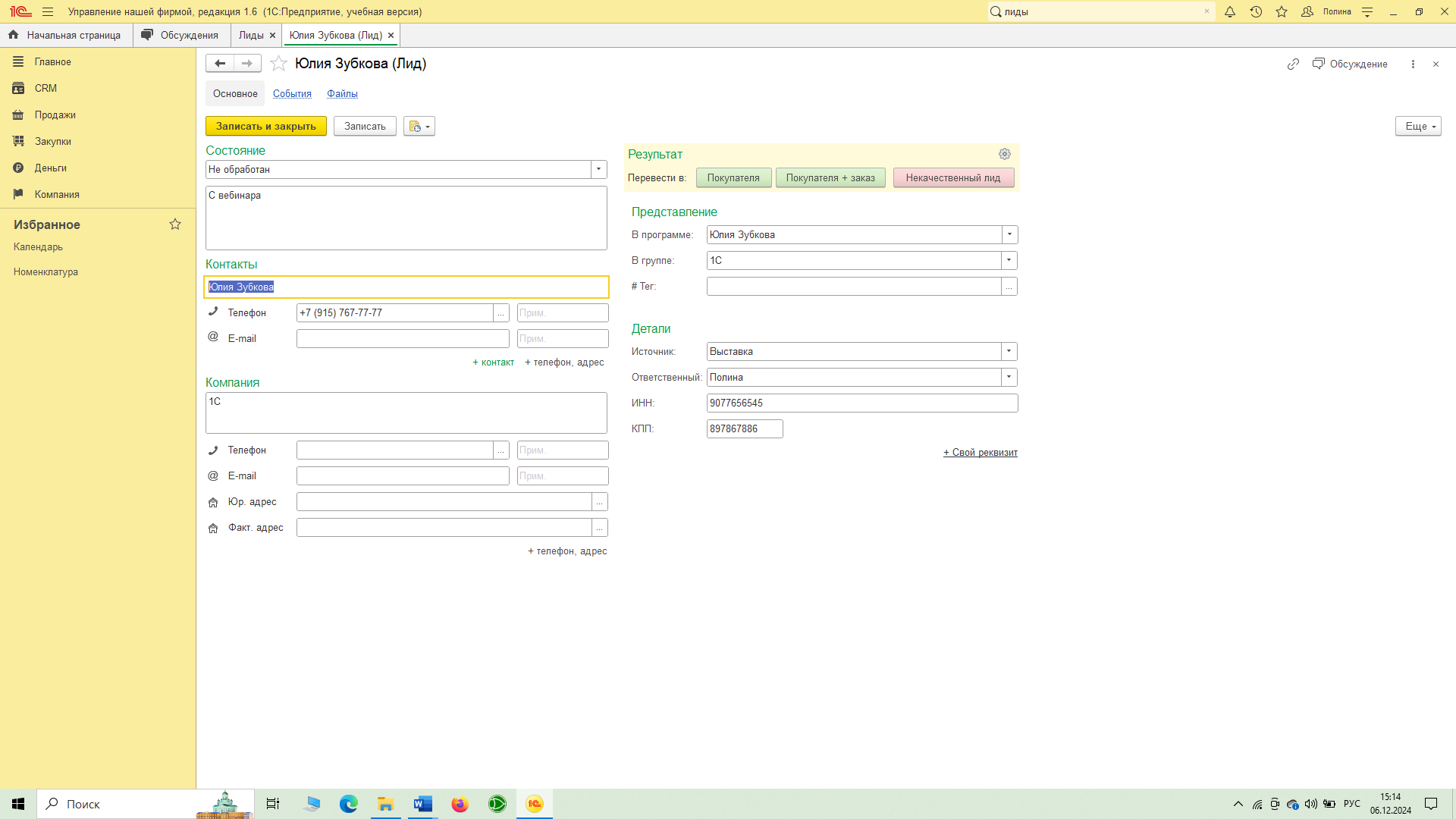


Рисунок - Создание лида №8

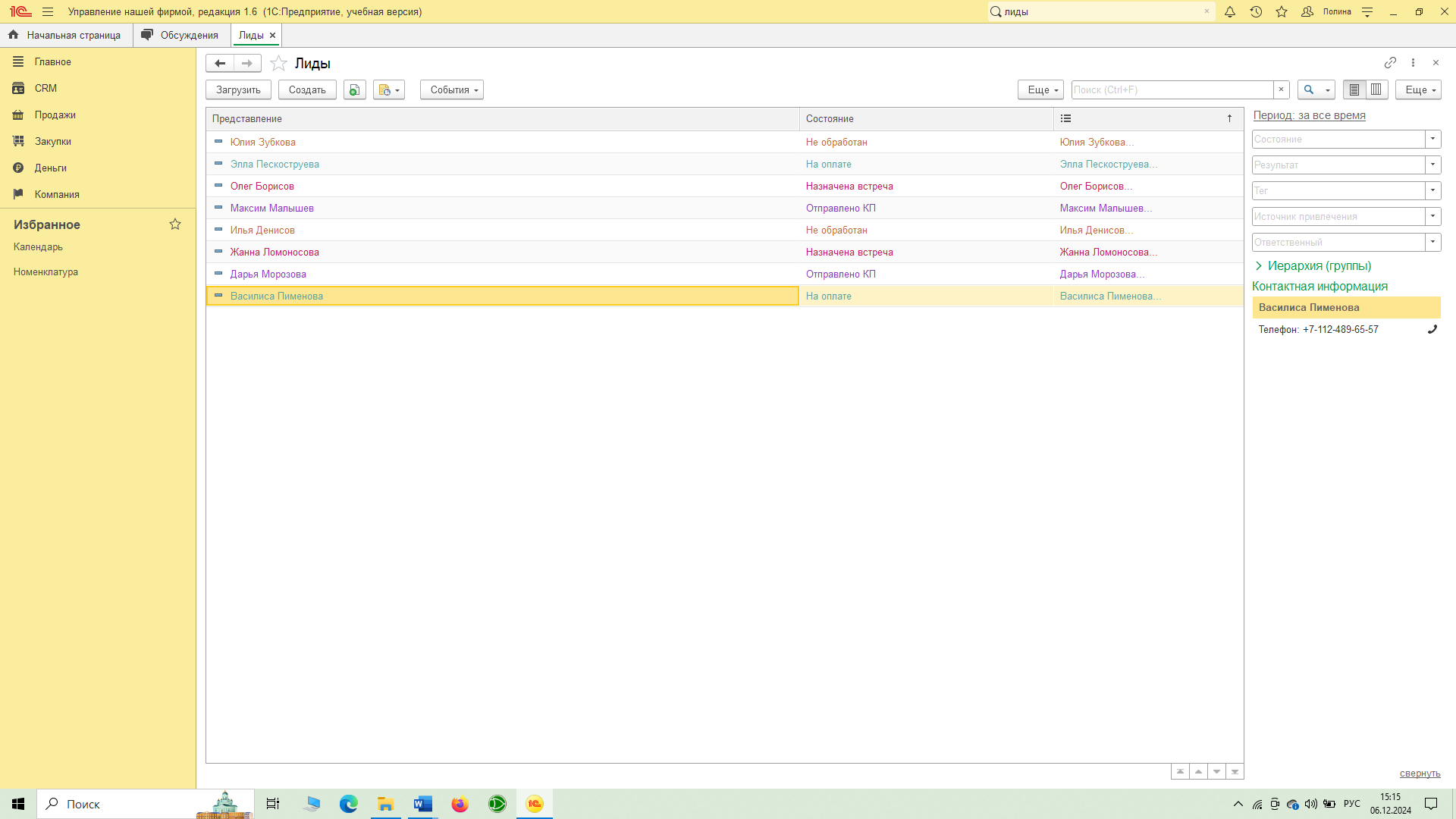


Рисунок - Все созданные лиды

1. **Создания с каждым из лидов разных видов событий**

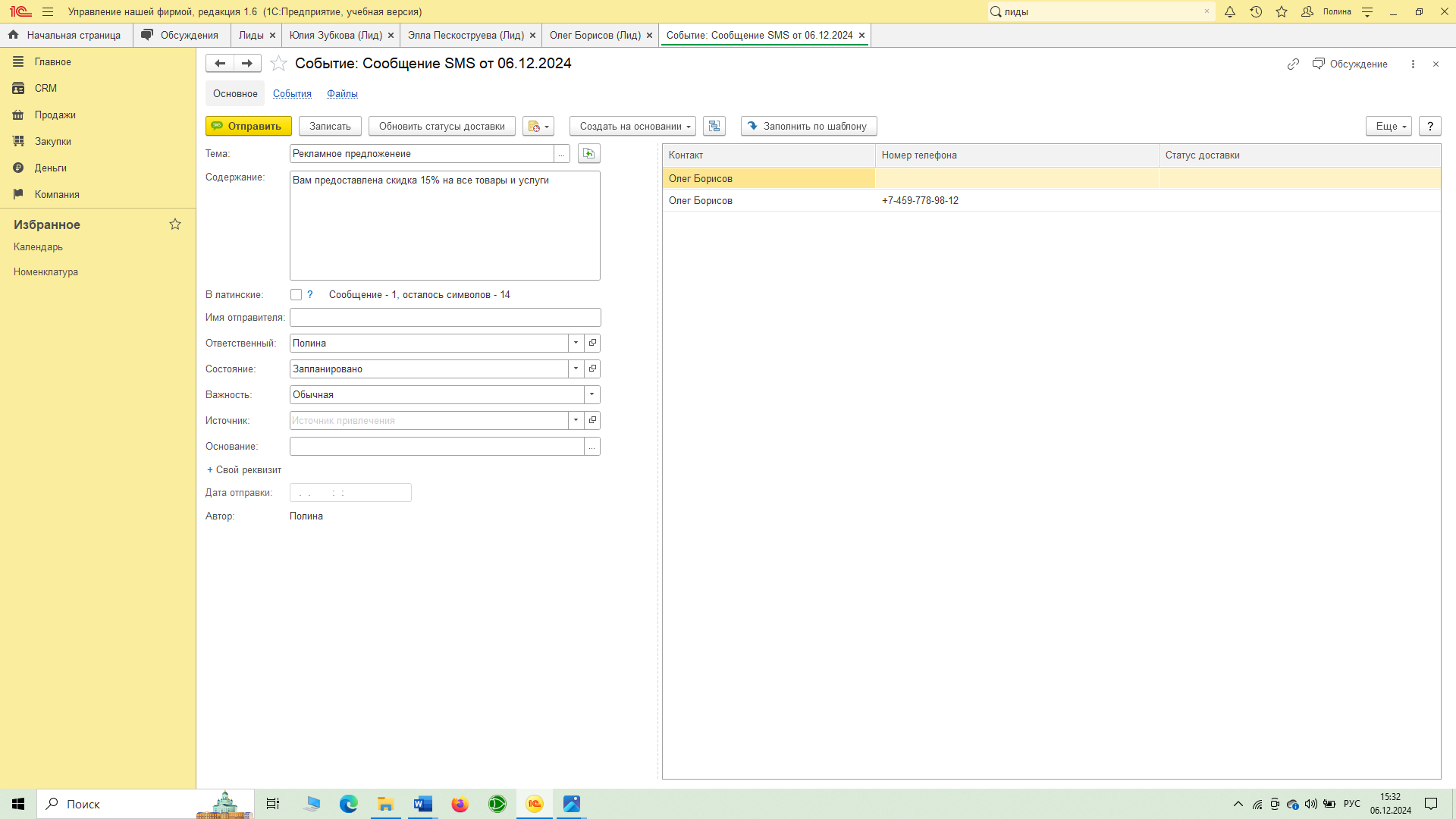


Рисунок - Создание события №1

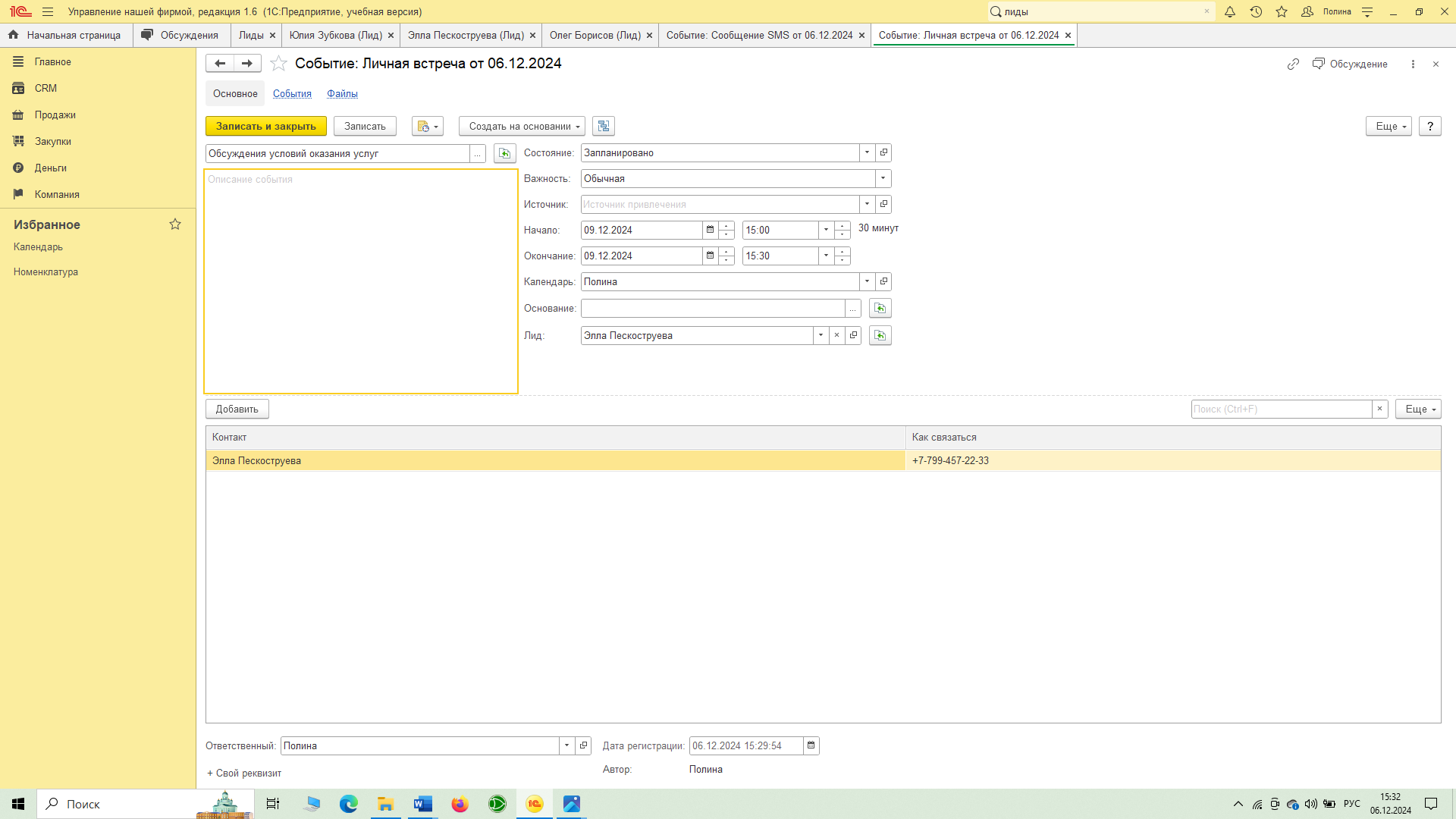


Рисунок - Создание события №2

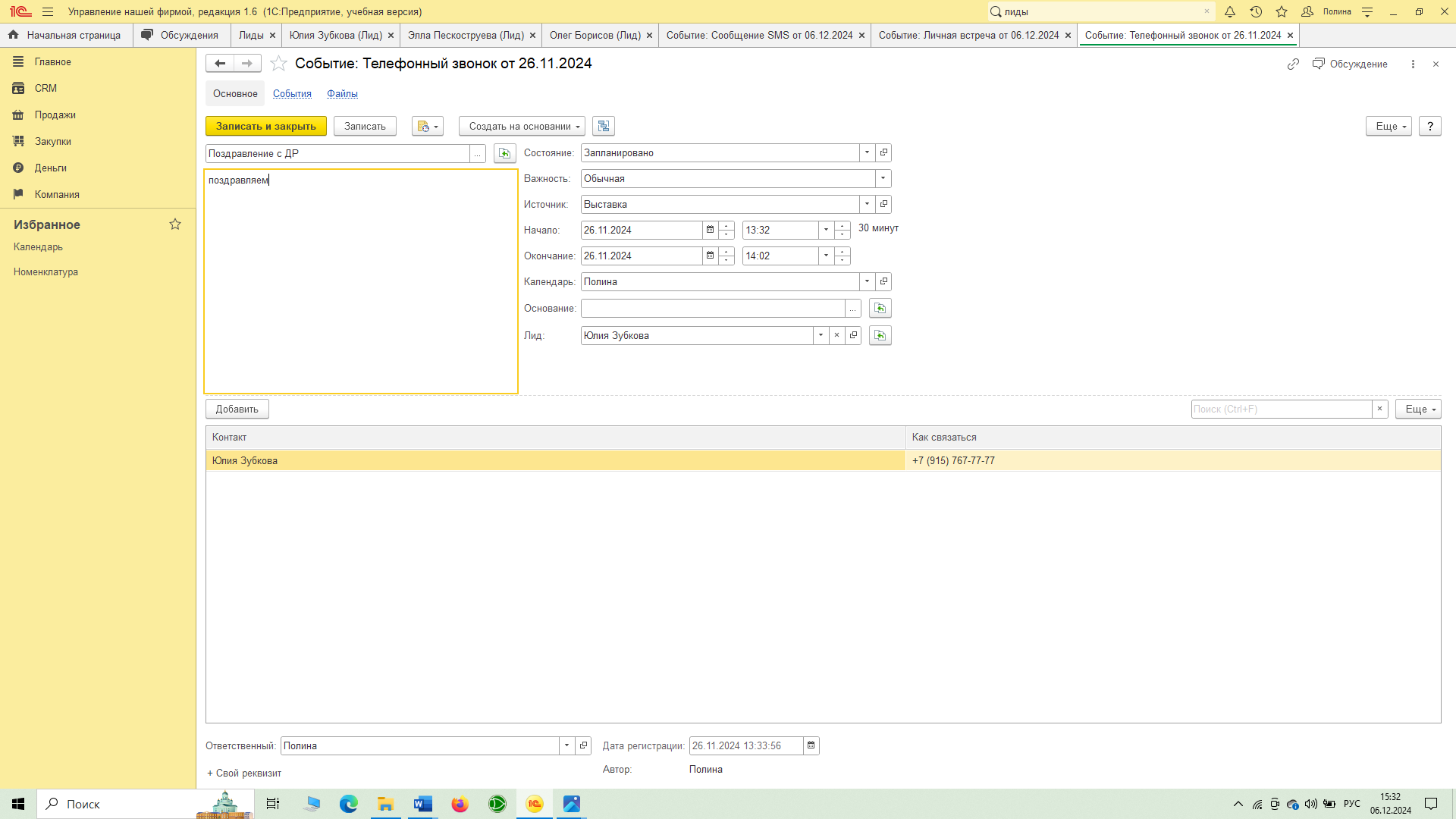


Рисунок - Создание события №3

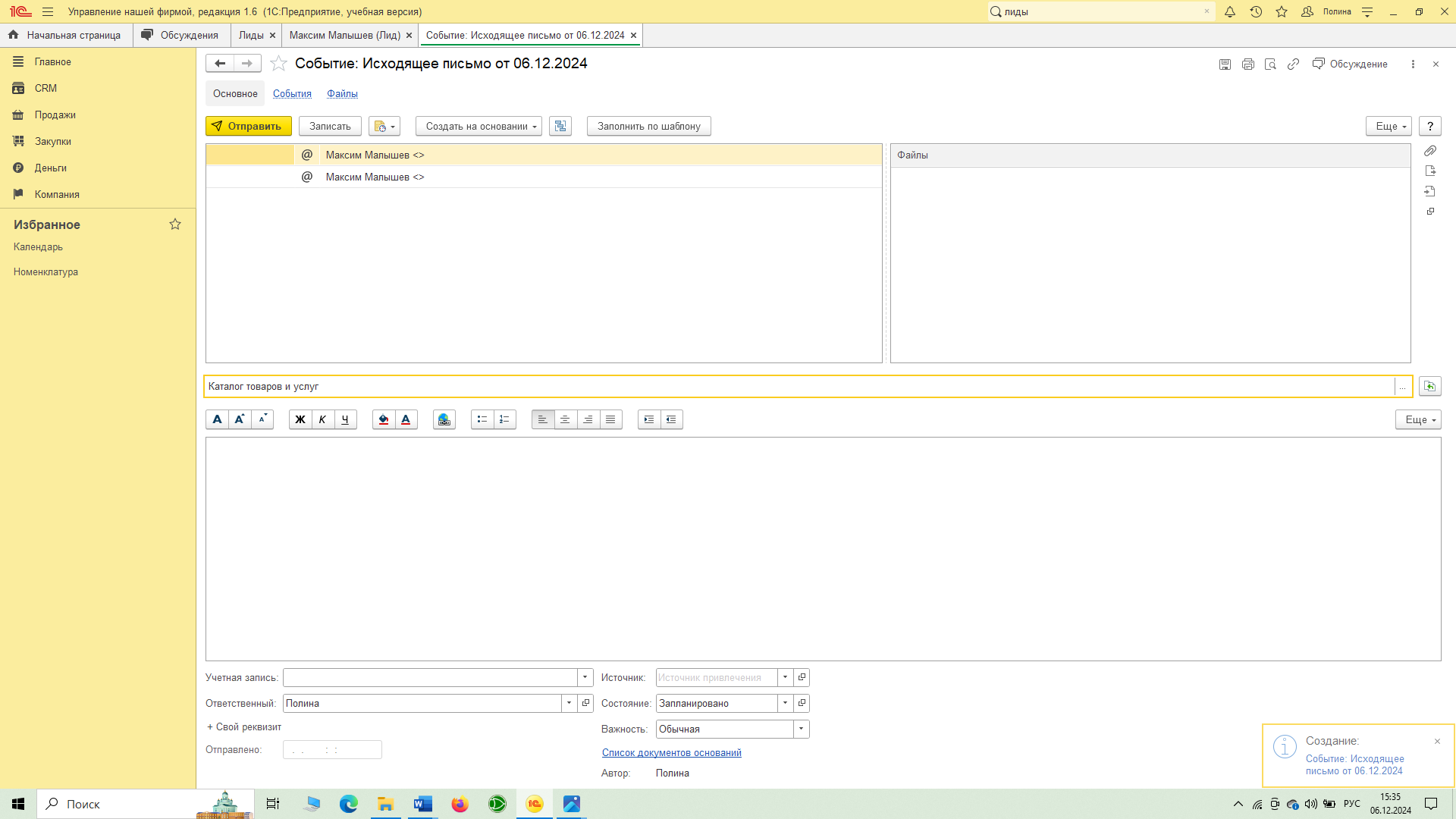


Рисунок - Создание события №4

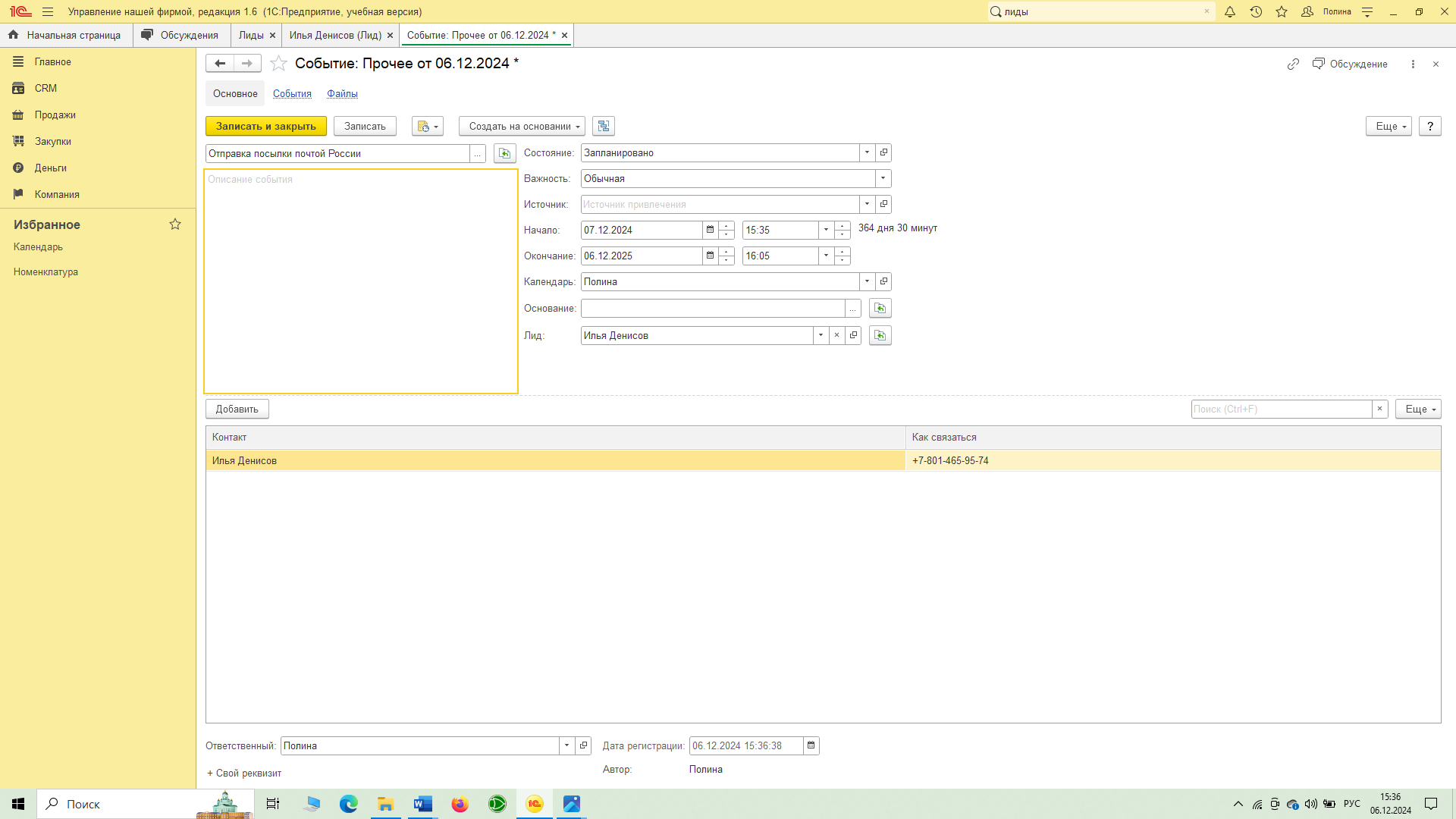


Рисунок - Создан6ие события №5

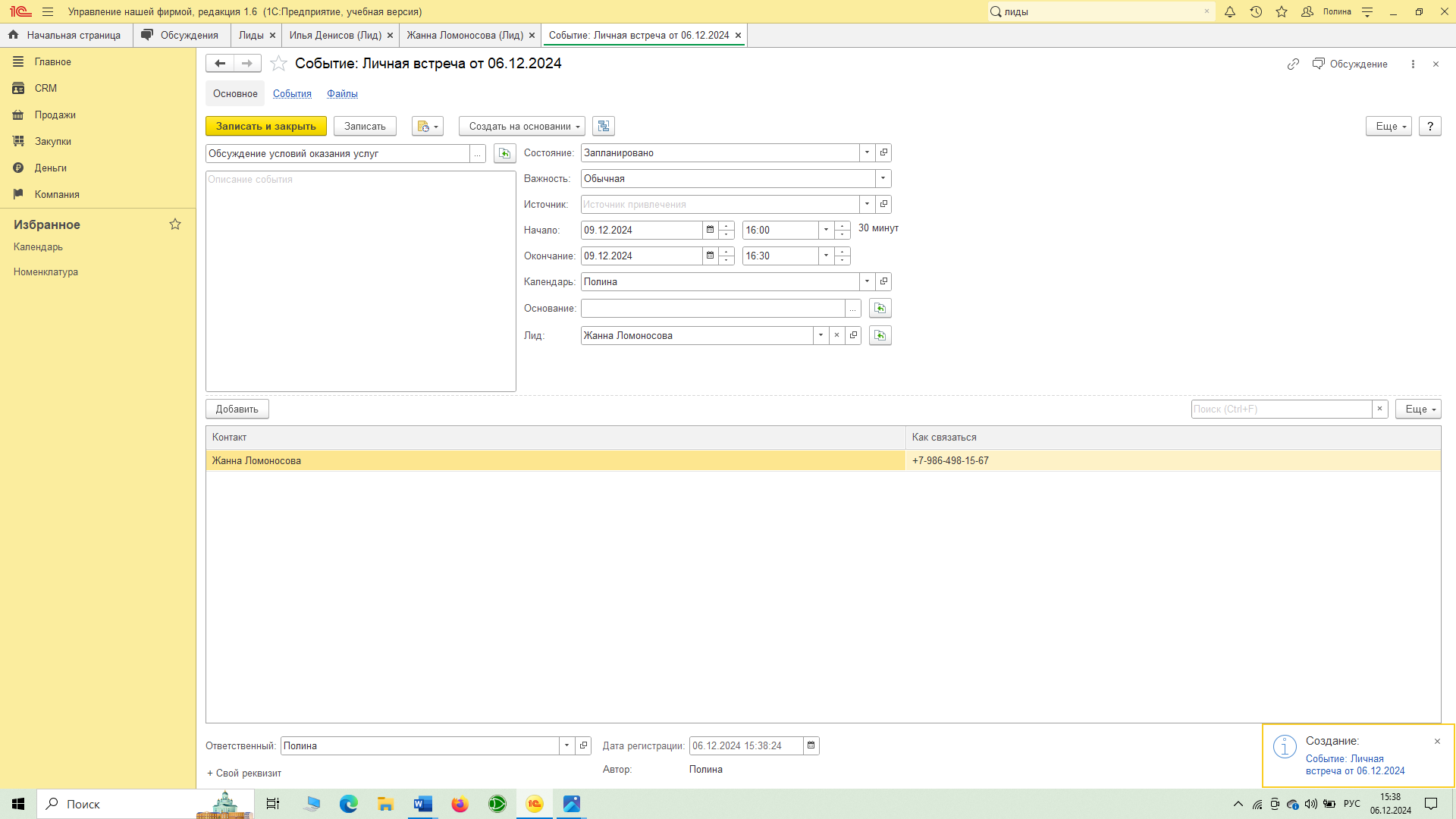


Рисунок - Создание события №6

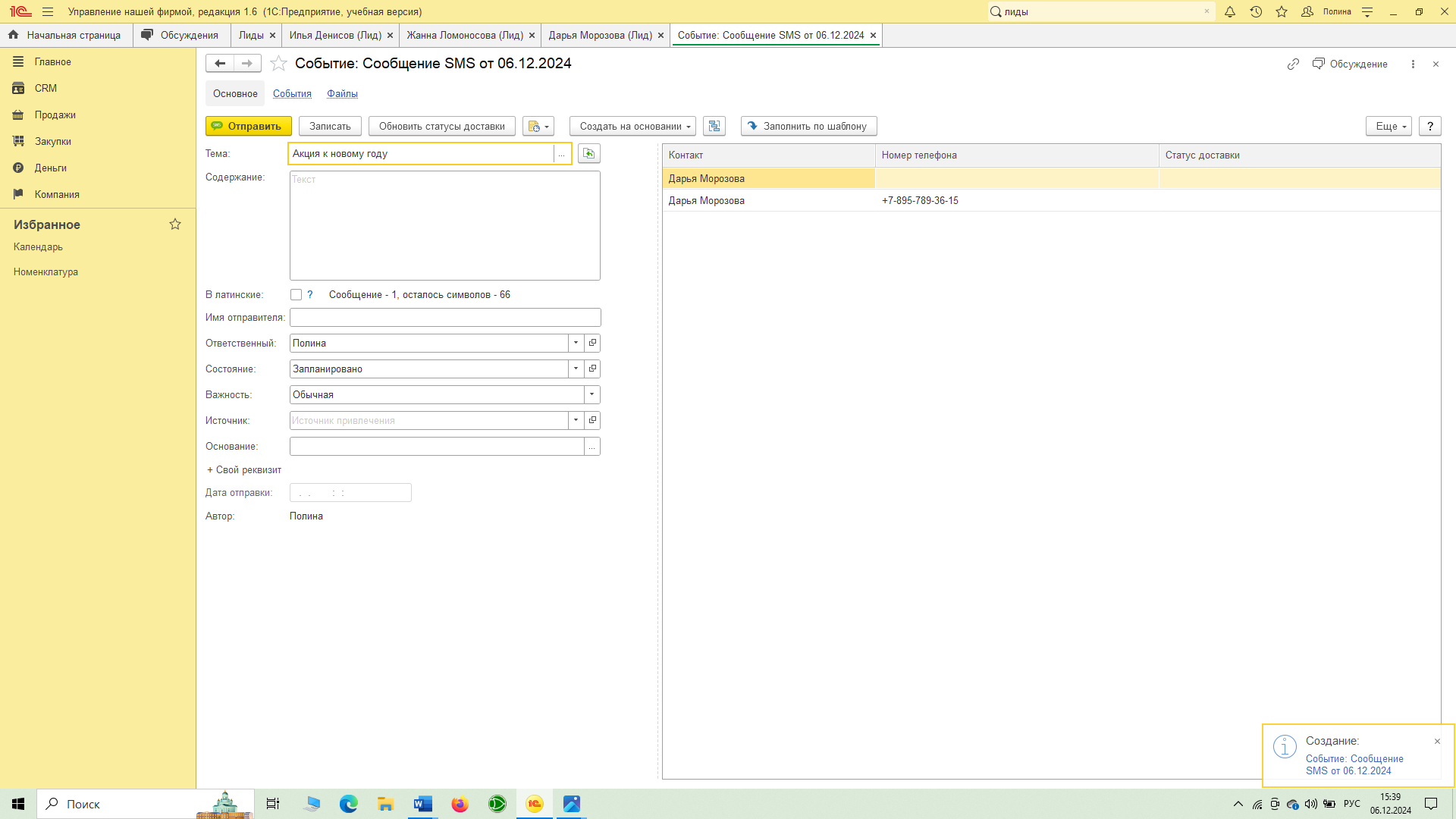


Рисунок - Создание события №7

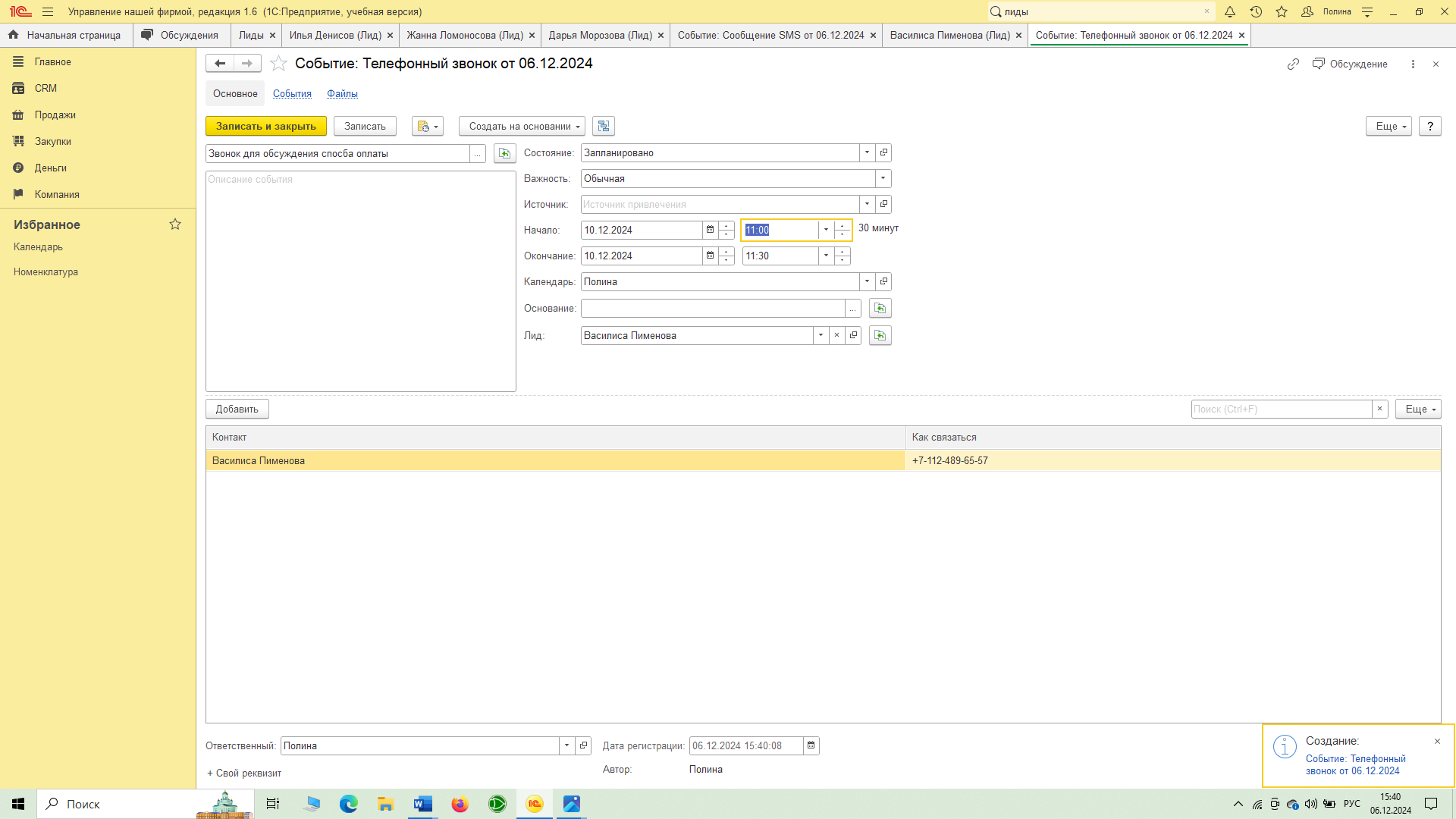


Рисунок - Создание события №8

1. **Формирование отчетов**

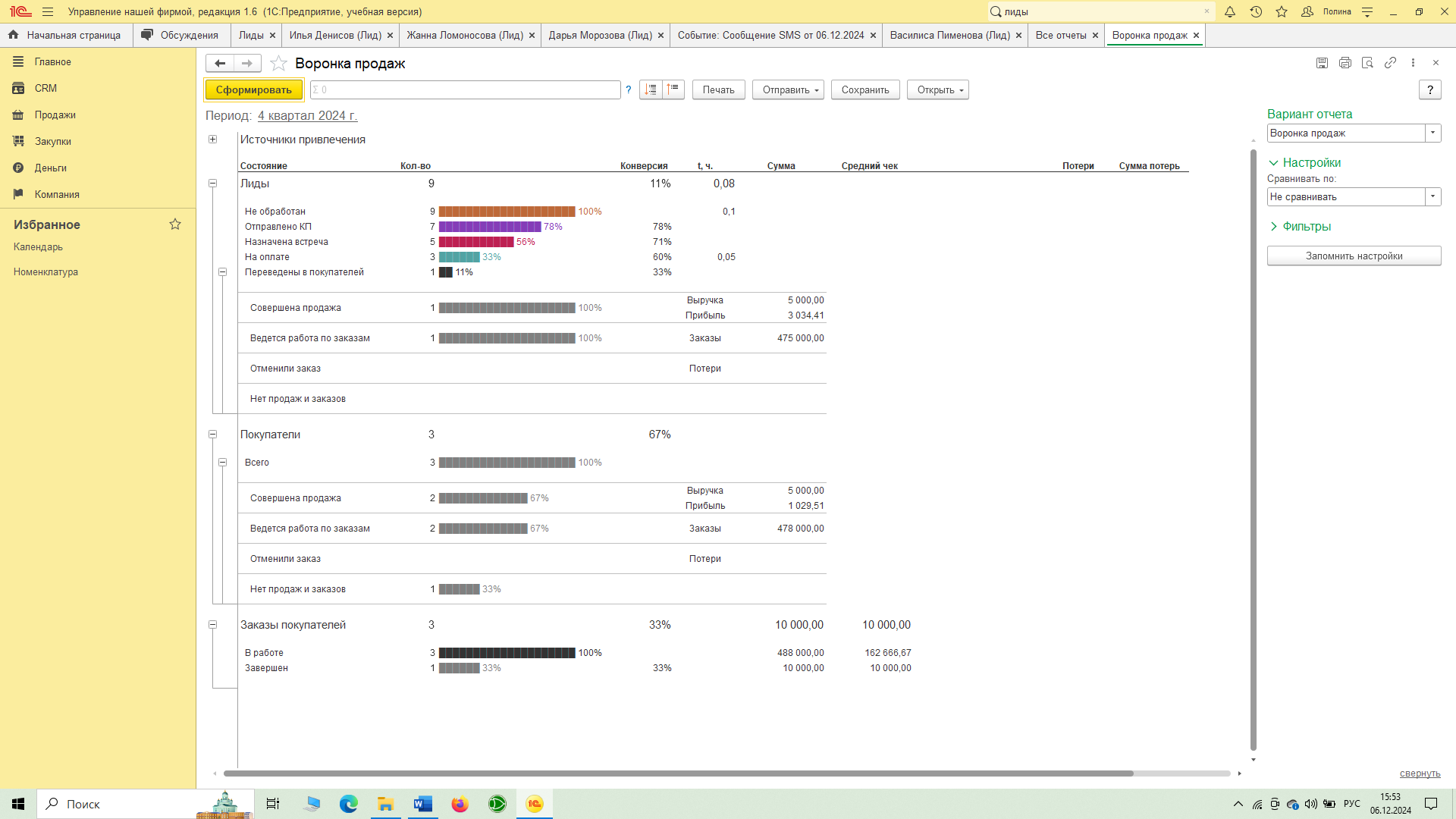


Рисунок - Отчет "Воронка продаж"

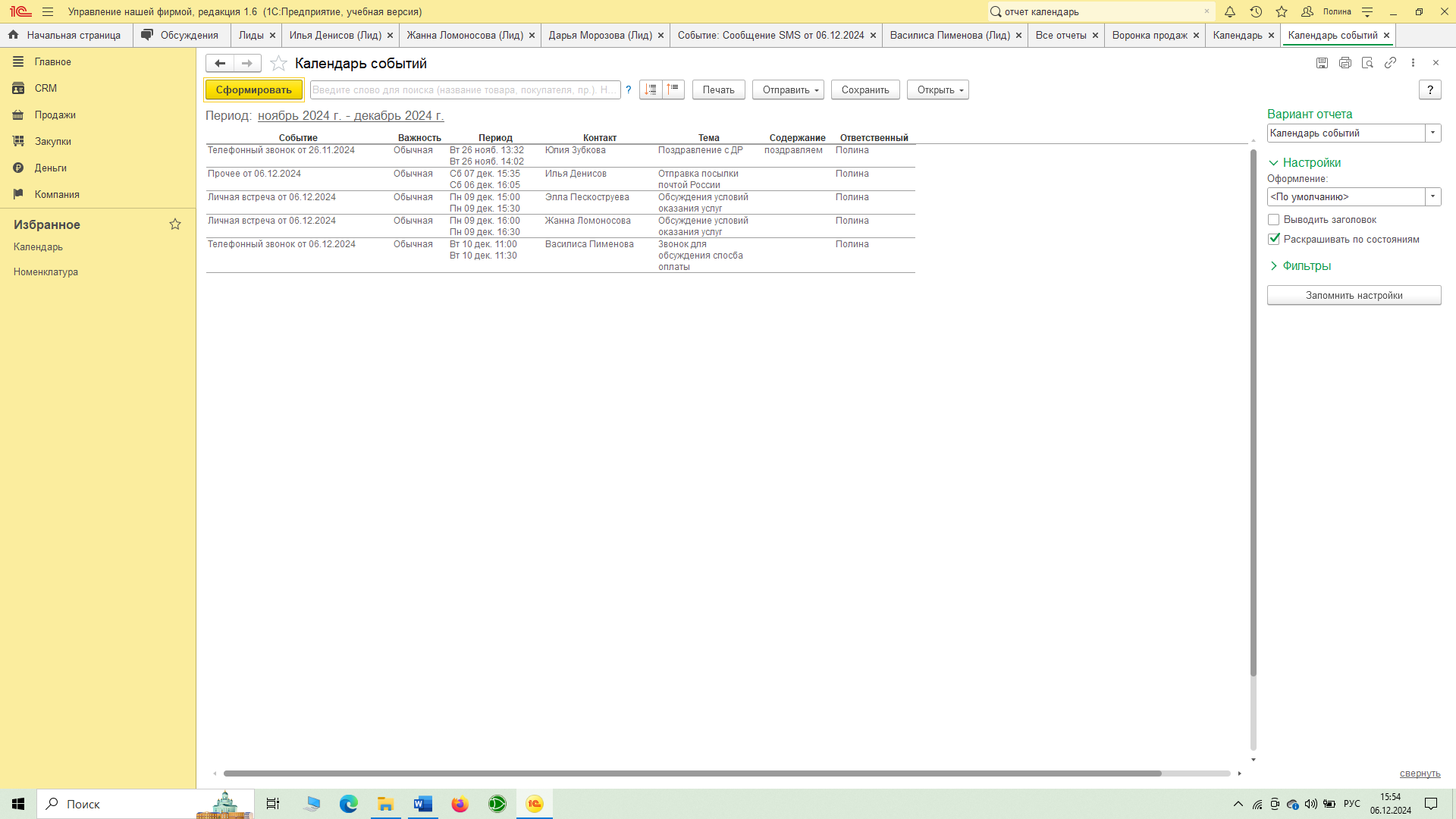


Рисунок - Отчет "Календарь событий"

# Выводы:

В процессе своей работы я приобрела ценные навыки в создании лидов, которые могут находиться в различных состояниях. К числу этих состояний относятся: «Не обработан», «Отправлено коммерческое предложение», «Назначена встреча» и «На оплате».

Кроме того, я также узнала, как создавать разнообразные виды событий, которые связаны с лидами. Это позволяет мне более эффективно управлять процессом взаимодействия с потенциальными клиентами и отслеживать их активность.   
Важным аспектом моей работы стало умение формировать отчеты, которые помогают анализировать результаты и планировать дальнейшие действия. К таким отчетам относятся, например, «Воронка продаж», которая наглядно демонстрирует этапы, через которые проходят лиды, и «Календарь событий», который позволяет отслеживать важные встречи и мероприятия. Эти навыки значительно повысили мою эффективность и способствовали более структурированному подходу в работе с клиентами.