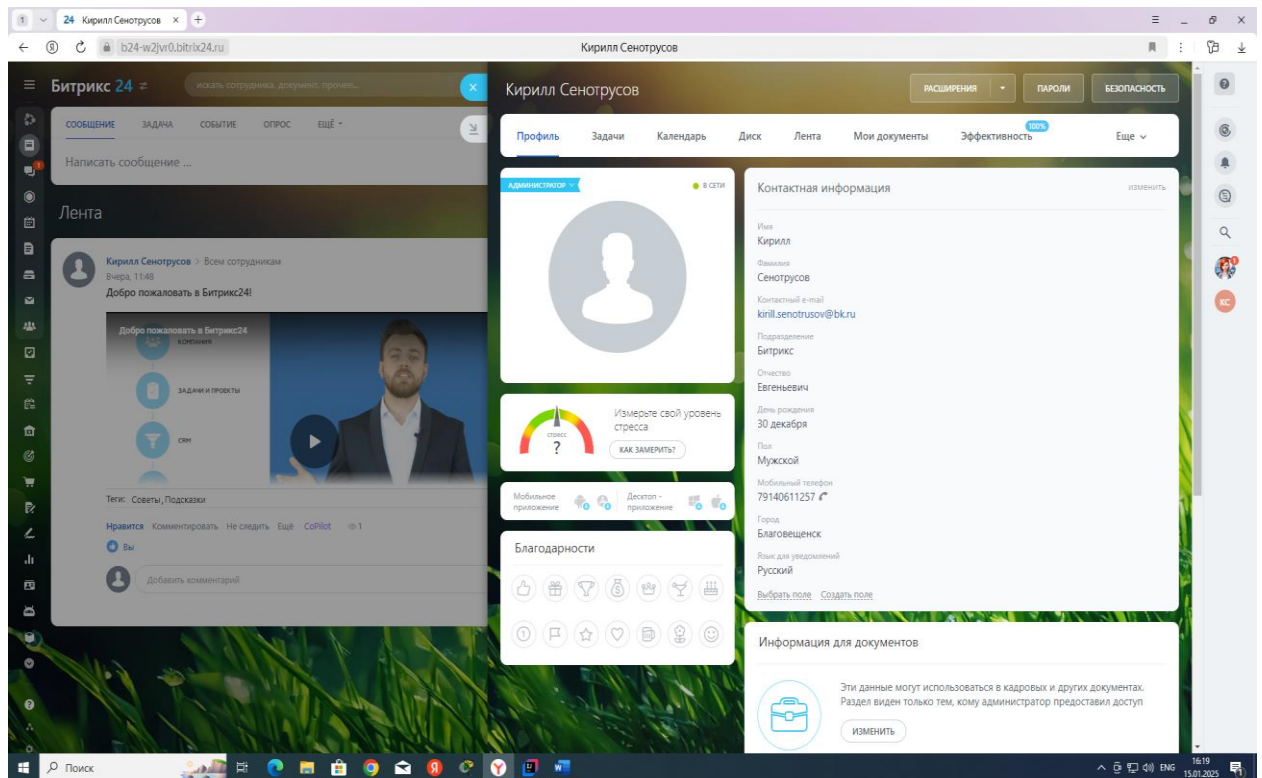


# Лабораторная работа 1

## Задание 1



## Ответы на вопросы

### 1. Что такое CRM?

CRM (Customer Relationship Management) — это система управления взаимоотношениями с клиентами. Она помогает компаниям организовывать, автоматизировать и синхронизировать все аспекты взаимодействия с клиентами, включая продажи, маркетинг и обслуживание.

### 2. Зачем используют систему CRM?

Системы CRM используются для:

- Улучшения взаимодействия с клиентами: Хранение информации о клиентах и их предпочтениях.
- Оптимизации процессов продаж :Автоматизация рутинных задач и управление воронкой продаж.
- Анализа данных: Отслеживание производительности и выявление тенденций.

- Увеличения лояльности клиентов: Персонализированный подход к каждому клиенту.

### 3. Как Bitrix24 помогает в управлении проектами?

Bitrix24 предлагает множество инструментов для управления проектами:

- Планирование задач: Создание и распределение задач между участниками команды.
- Календарь: Интеграция с календарями для планирования встреч и сроков.
- Отслеживание времени : Возможность учета времени, затраченного на выполнение задач.
- Отчеты: Генерация отчетов по выполнению проектов и задач.

### 4. Какие возможности для коммуникации предоставляет Bitrix24?

Bitrix24 предлагает широкий спектр возможностей для коммуникации:

- Чат и видеозвонки: Внутренние чаты и возможность видеосвязи.
- Обсуждения: Комментарии и обсуждения под задачами и проектами.
- Социальные инструменты: Лента новостей для обмена информацией и обновлениями.
- \*Email-интеграция\*: Возможность интеграции с почтовыми сервисами для удобного общения.

### 5. Какие основные функции и модули включает Bitrix24?

Bitrix24 включает в себя следующие основные функции и модули:

- Управление задачами и проектами: Создание, распределение и отслеживание задач.
- CRM: Управление взаимоотношениями с клиентами.
- Командная работа: Чаты, обсуждения и совместная работа над документами.
- Календарь и планировщик: Инструменты для планирования встреч и задач.
- Отчеты и аналитика: Инструменты для анализа данных и оценки эффективности работы.