

МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ  
КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Ордена Трудового Красного Знамени федеральное государственное  
бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«Московский технический университет связи и информатики»**

---

Кафедра «Корпоративные информационные системы»

Лабораторная работа №3

**по дисциплине**

**«CRM-системы»**

Выполнил: студент гр.

БПС 2401

Барсукова К. А.

Вариант №3

Принял: Игнатов Д.В.

Москва 2024

<b>Содержание</b>	
<b>Практическое задание</b>	<b>3</b>
<b>Ход работы</b>	<b>4</b>
<b>Вывод</b>	<b>7</b>

## **Практическое задание**

**Цель:** ознакомиться с основным функционалом подсистемы «CRM», научиться работать с лидами.

### **Задачи:**

- 1) Создать 5-10 лидов вручную. С разными видами состояний.
- 2) Создать с каждым из лидов разные виды событий.
- 3) Сформировать отчет «Календарь событий» и «Воронка продаж».

## Ход работы

Согласно первому заданию третьей лабораторной работы, я создала 9 лидов с разными видами состояний: «Не обработан», «В работе», «На оплате», «Отправлено КП» (где КП – коммерческое предложение), «Назначена встреча».

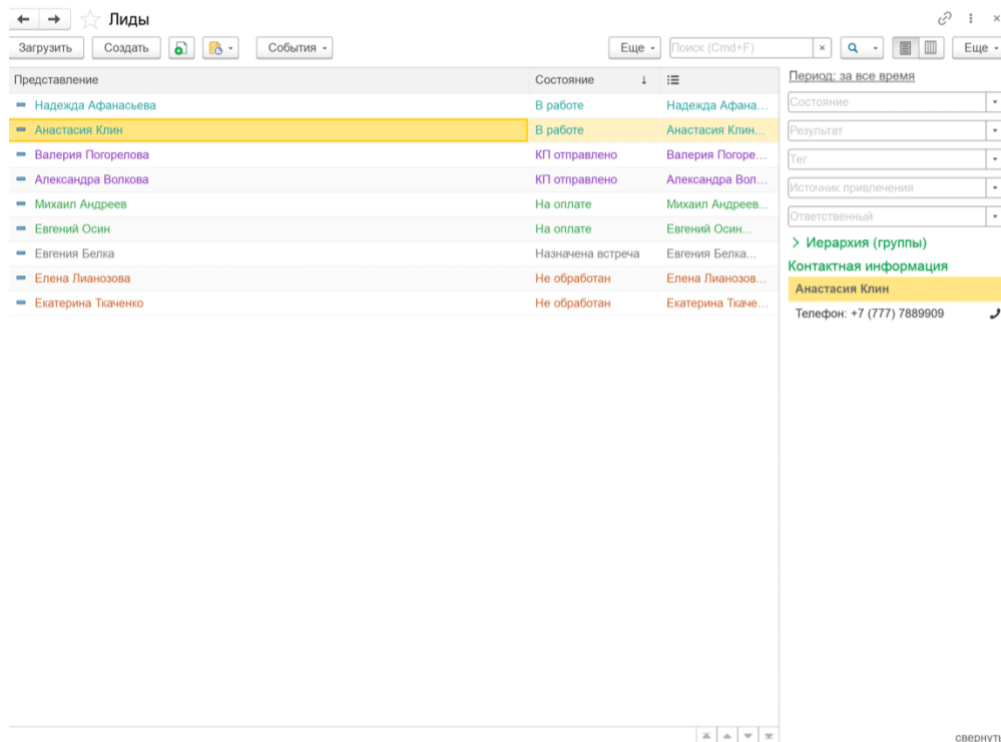


Рисунок 1 - Список лидов

Далее при создании каждого лида создавалось событие. События были разного рода: «телефонный звонок», «письмо», «личная встреча», - и были прикреплены к разным работникам (и их календарям соответственно).

← → ☆ Событие: Исходящее письмо от 08.12.2024

Основное События Файлы

Отправить Записать Создать на основании Заполнить по шаблону

@ Елена Лянозова <->  
@ Елена Лянозова <lenul.20@mail.com>

Файлы

Уникальное предложение

попробовать новинки по низкой цене

Учетная запись: Источник: Источник привлечения  
Ответственный: Михаил Найбауэр Состояние: Запланировано  
+ Свой реквизит Важность: Обычная  
Отправлено: Список документов оснований  
Автор: Ксения

Рисунок 2 - Запланированное событие – Письмо

← → ☆ Событие: Личная встреча от 08.12.2024

Основное События Файлы

Записать и закрыть Записать Создать на основании

Запись на процедуру

Описание события

Состояние: Запланировано  
Важность: Обычная  
Источник: Источник привлечения  
Начало: 08.12.2024 17:34 30 минут  
Окончание: 08.12.2024 18:04  
Календарь: Ксения  
Основание:  
Лид: Надежда Афанасьева

Добавить Поиск (Ctrl+F)

Контакт Как связаться  
Надежда Афанасьева +7 (333) 7890987

Ответственный: Ксения Дата регистрации: 08.12.2024 17:35:51  
+ Свой реквизит Автор: Ксения

Рисунок 3 - Запланированное событие – Личная встреча

← →

☆ Событие: Телефонный звонок от 08.12.2024

🔗 ⓘ ✕

Основное

События

Файлы

Записать и закрыть

Записать

📎

Создать на основании

📄

Еще ?

вопросы по ип

...

📄

Состояние: 

Завершено

Важность: 

Обычная

Источник: 

Источник привлечения

Начало: 

08.12.2024

17:48

30 минут

Окончание: 

08.12.2024

18:18

Календарь: 

Михаил и его задачи

Основание:

Лид: 

Валерия Погорелова

Добавить

Поиск (Cmd+F)

Еще -

Контакт

Как связаться

Валерия Погорелова

+7 (111) 2456787

Ответственный: 

Ксения

Дата регистрации: 

08.12.2024 17:49:59

Автор: 

Ксения

Рисунок 4 - Запланированное событие – Телефонный звонок

Далее на основании проделанной работы с лидами я сформировала отчеты в подсистеме «CRM». Первый отчет - «Календарь событий» был сформирован через подраздел в «CRM» => «Аналитика» => «Отчеты», а второй в «CRM» => «Аналитика» => «Воронка продаж».

← →

☆ Календарь событий

🔗 ⓘ ✕

Сформировать

Введите слово для поиска (название товара, покупатель)

🔍

Печать

Отправить

Сохранить

Открыть

Период: декабрь 2024 г.

Событие	Важность	Период	Контакт	Тема	Содержание
Личная встреча от 08.12.2024	Обычная	8с 08 дек. 17:34 8с 08 дек. 18:04	Надежда Афанасьева	запис на процедуру	
Телефонный звонок от 08.12.2024	Обычная	8с 08 дек. 17:37 8с 08 дек. 18:07	Михаил Андреев	Уточнение адреса доставки	
Телефонный звонок от 08.12.2024	Обычная	8с 08 дек. 17:48 8с 08 дек. 18:18	Валерия Погорелова	вопросы по ип	Узнать что понравилось из ип и предложить оформить заказ
Личная встреча от 08.12.2024	Обычная	8с 08 дек. 17:53 8с 08 дек. 18:23	Евгения Белка	запис на процедуру	Предложить и записать клиента на процедуру
Телефонный звонок от 08.12.2024	Обычная	8с 08 дек. 18:06 8с 08 дек. 18:36	Екатерина Тищенко	вопросы по ип	Узнать что понравилось из ип и предложить оформить заказ
Прочее от 08.12.2024	Обычная	8с 08 дек. 18:11 8с 08 дек. 18:41	Александра Волкова	Уникальное предложение	попробовать новинки по низкой цене
Телефонный звонок от 08.12.2024	Обычная	8с 08 дек. 18:16 8с 08 дек. 18:46	Анастасия Клин	запис на процедуру	Предложить записать на процедуру

Вариант отчета

Календарь событий

✓ Настройки

Оформление:

«По умолчанию»

☐ Выводить заголовки

☒ Раскрывать по состояниям

> Фильтры

Запомнить настройки

Рисунок 5 - Отчет "Календарь событий"

← →

☆ Воронка продаж

🔗 ⓘ ✕

Сформировать

0

🔍

Печать

Отправить

Сохранить

Открыть

Период: декабрь 2024 г.

Источники привлечения 0

Состояние	Кол-во	Конверсия	т. ч.	Сумма	Средний чек
Лиды	9				
Не обработан	9	100%			
В работе	7	78%	78%		
На оплате	5	56%	71%		
КП отправлено	3	33%	60%		
Назначена встреча	1	11%	33%		
Переведены в покупателей					
Покупатели	0				
Отсутствуют покупатели, созданные в течение заданного периода.					
Заказы покупателей	0				
Отсутствуют заказы, у которых было изменено состояние в течение заданного периода.					

Вариант отчета

Воронка продаж

✓ Настройки

Сравнивать по:

Не сравнивать

> Фильтры

Запомнить настройки

Рисунок 6 - Отчет "Воронка продаж"

## **Вывод**

В ходе выполнения заданий данной лабораторной работы были успешно созданы 9 лидов с различными статусами, отражающими разные этапы воронки продаж. Для каждого лида были зафиксированы различные события, что позволило проследить историю взаимодействия. Сформированные отчеты «Календарь событий» и «Воронка продаж» наглядно продемонстрировали эффективность работы с созданными лидами и позволили оценить текущее состояние процесса продаж. Выполнение заданий позволило ознакомиться с основным функционалом CRM-системы в части работы с лидами. Полученные знания и навыки позволяют создавать, управлять и анализировать информацию о потенциальных клиентах, используя инструменты системы.