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»

**Лабораторные работы по дисциплине**

**«CRM-системы»**

Выполнил: студент гр. БПС 2401 Лукьянов Егор

Проверил: Игнатов Данила Васильевич

Оглавление

[Цель 3](#_Toc183892074)

[Задачи: 3](#_Toc183892075)

[1 Создание вручную семи лидов с разными видами состояний 4](#_Toc183892076)

[1.1 Создание лида №1 4](#_Toc183892077)

[1.2 Создание лида №2 4](#_Toc183892078)

[1.3 Создание лида №3 5](#_Toc183892079)

[1.4 Создание лида №4 5](#_Toc183892080)

[1.5 Создание лида №5 6](#_Toc183892081)

[1.6 Создание лида №6 6](#_Toc183892082)

[1.7 Создание лида №7 7](#_Toc183892083)

[2 Созданные лиды с разными видами состояний 7](#_Toc183892084)

[3 Создание событий для каждого лида 8](#_Toc183892085)

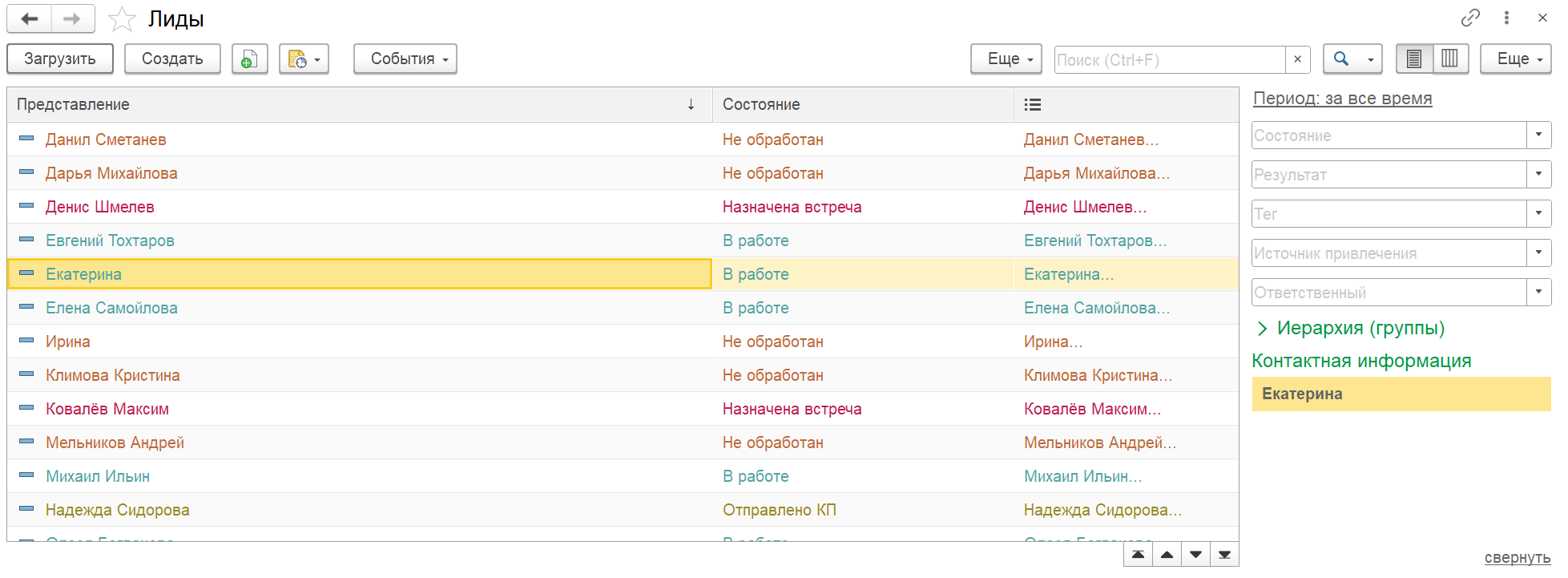
[4 Формирование отчётов 11](#_Toc183892086)

[Вывод 13](#_Toc183892087)

Цель: Ознакомиться с основным функционалом подсистемы «CRM».

# Задачи:

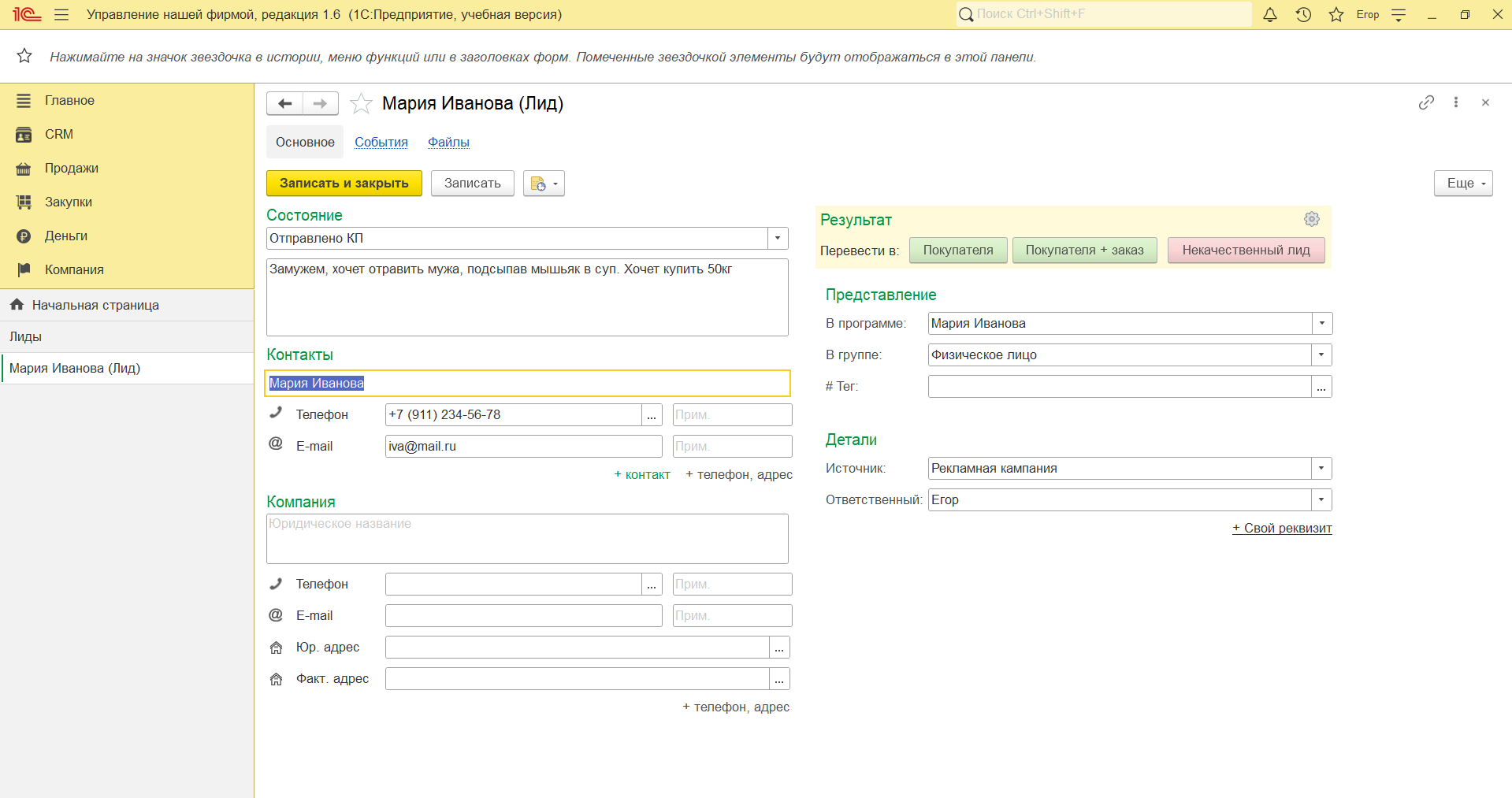
1. Создать 5-10лидов вручную. С разными видами состояний.



1. Создать с каждым из лидов разные виды событий.
2. Сформировать отчет «Календарь событий» и «Воронка продаж».

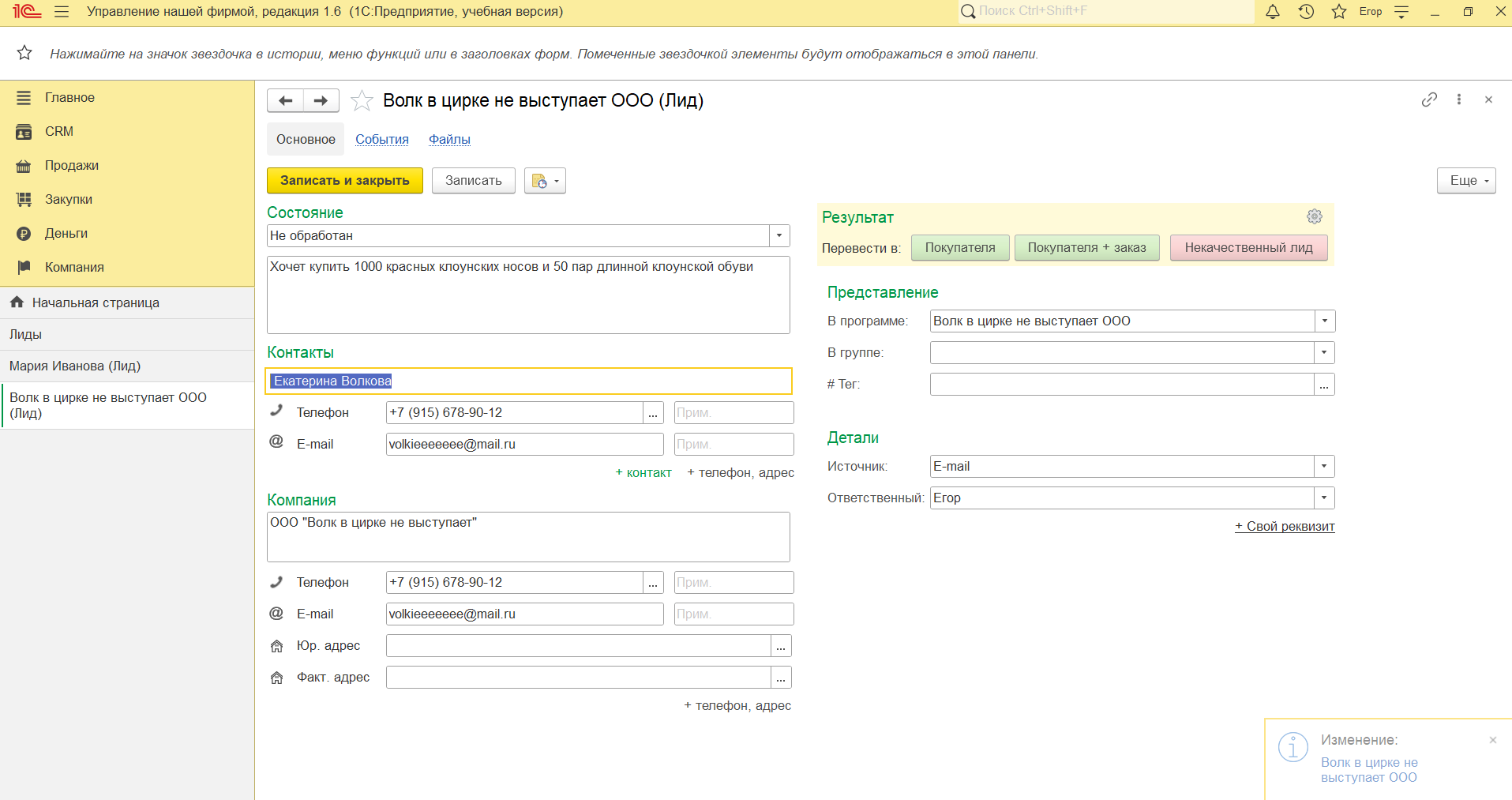
## Создание вручную семи лидов с разными видами состояний

### Создание лида №1



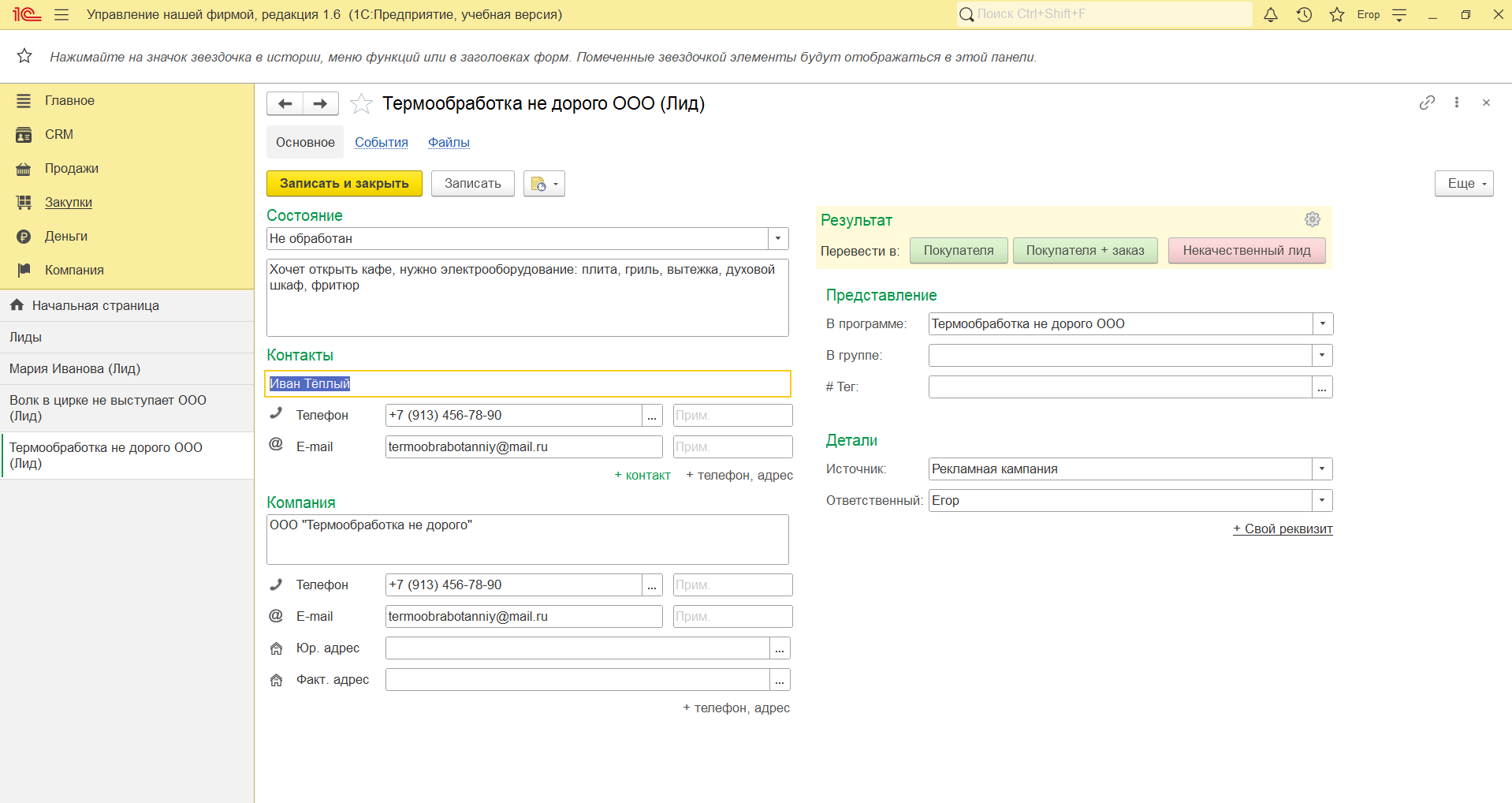
1. Лид №1 - Мария Иванова

### Создание лида №2



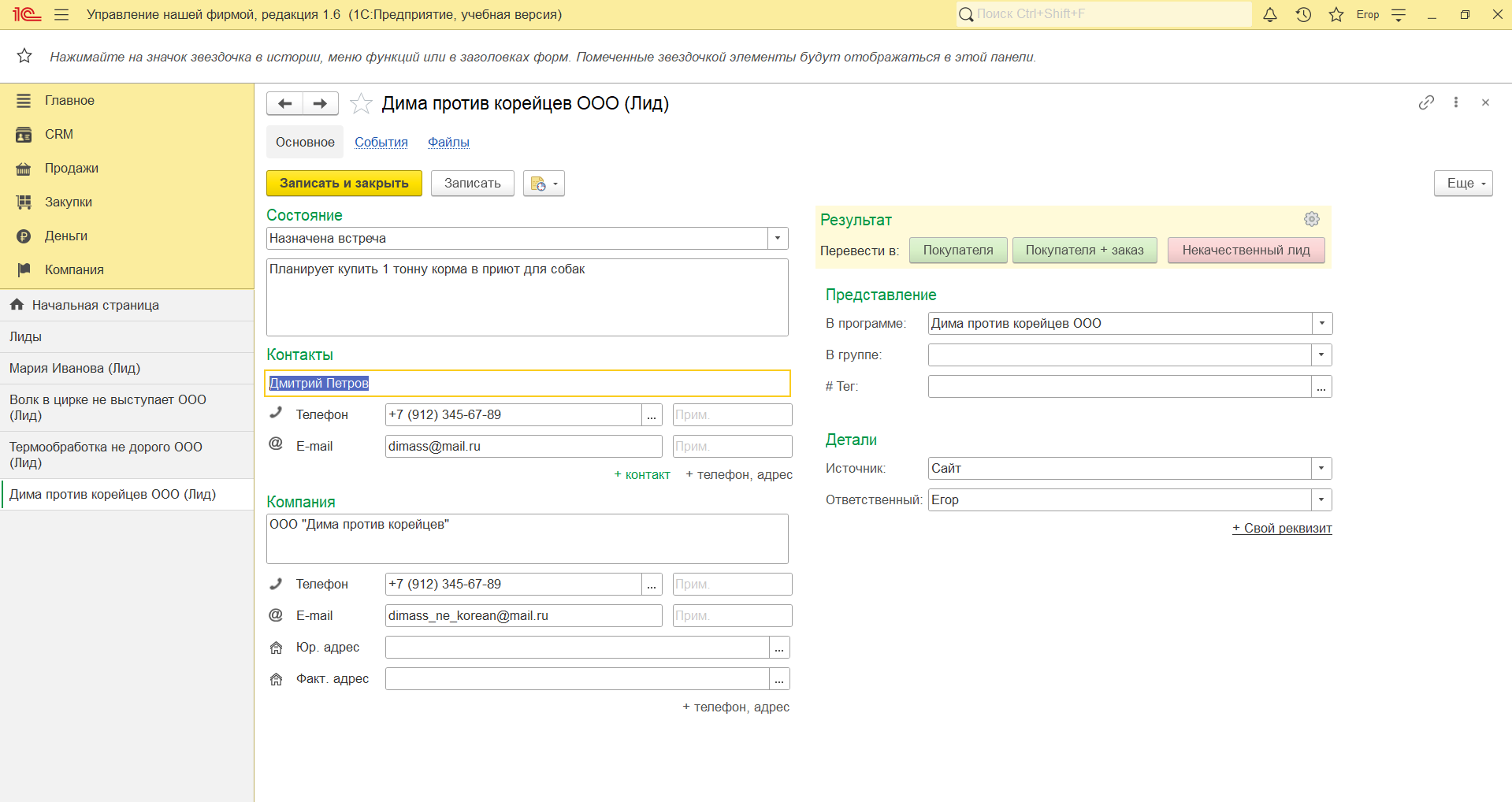
1. Лид №2 – «Волк в цирке не выступает ООО»

### Создание лида №3



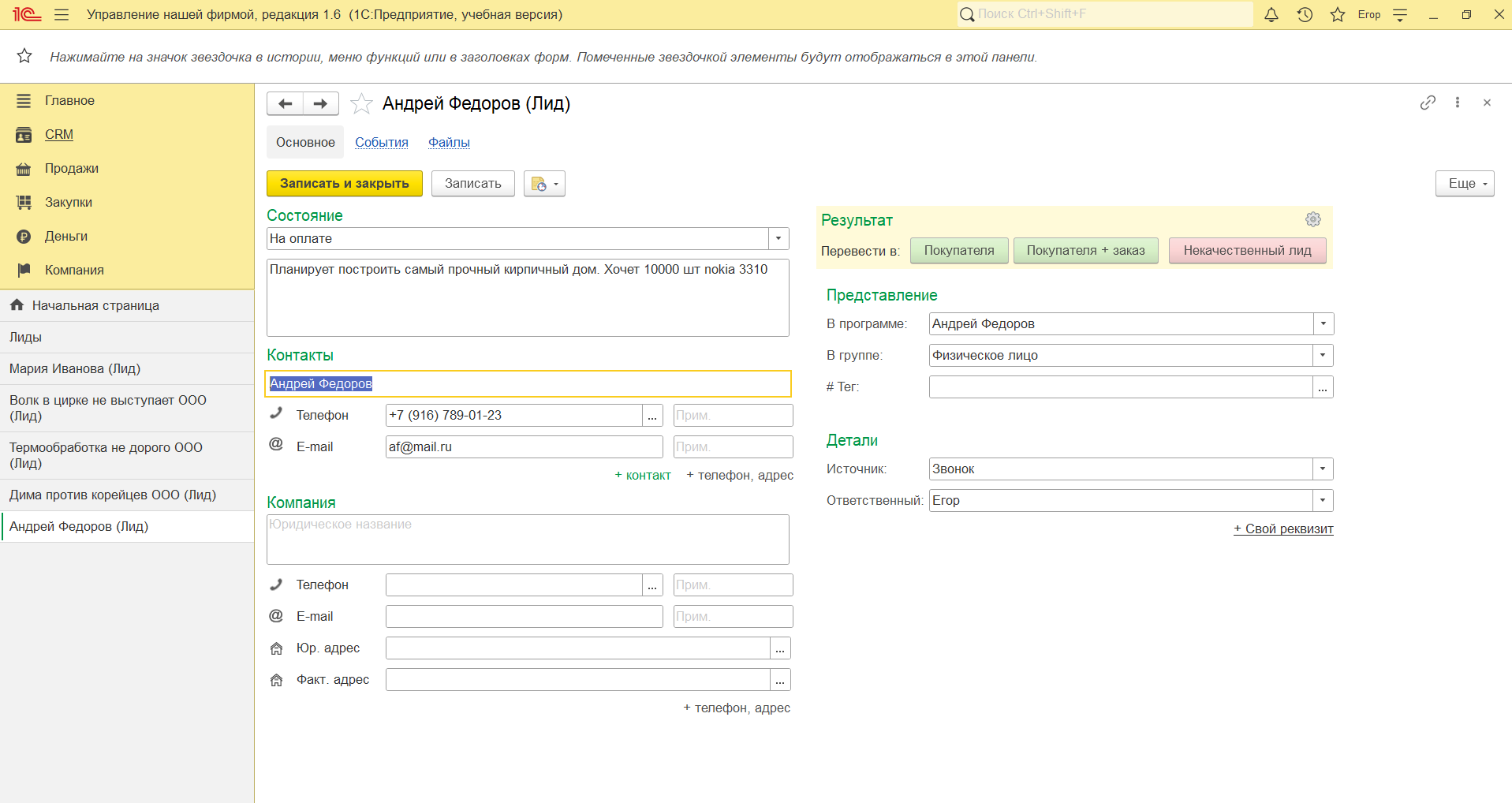
1. Лид №3 – «Термообработка не дорого ООО»

### Создание лида №4



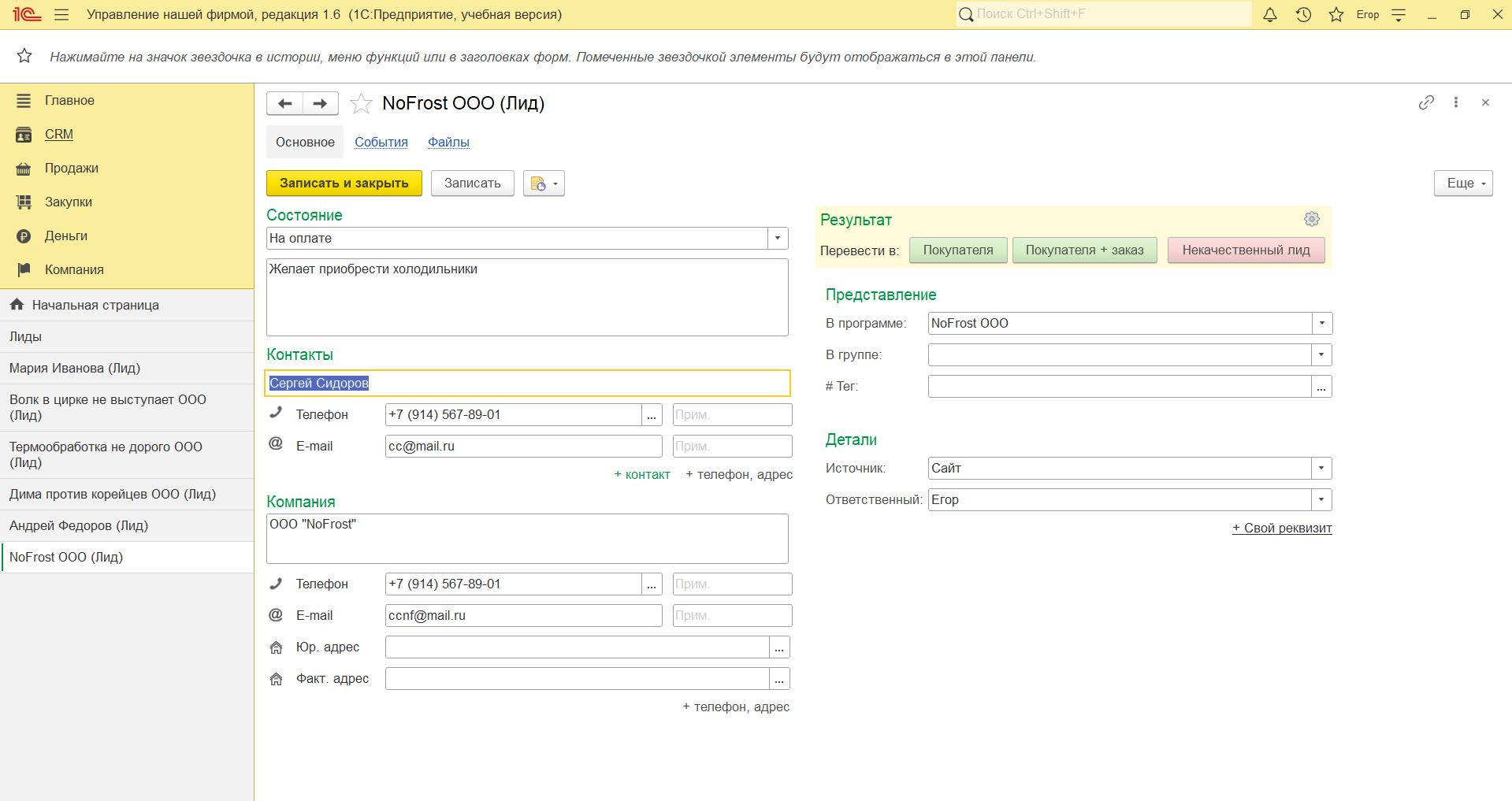
1. Лид №4 – «Дима против корейцев ООО»

### Создание лида №5



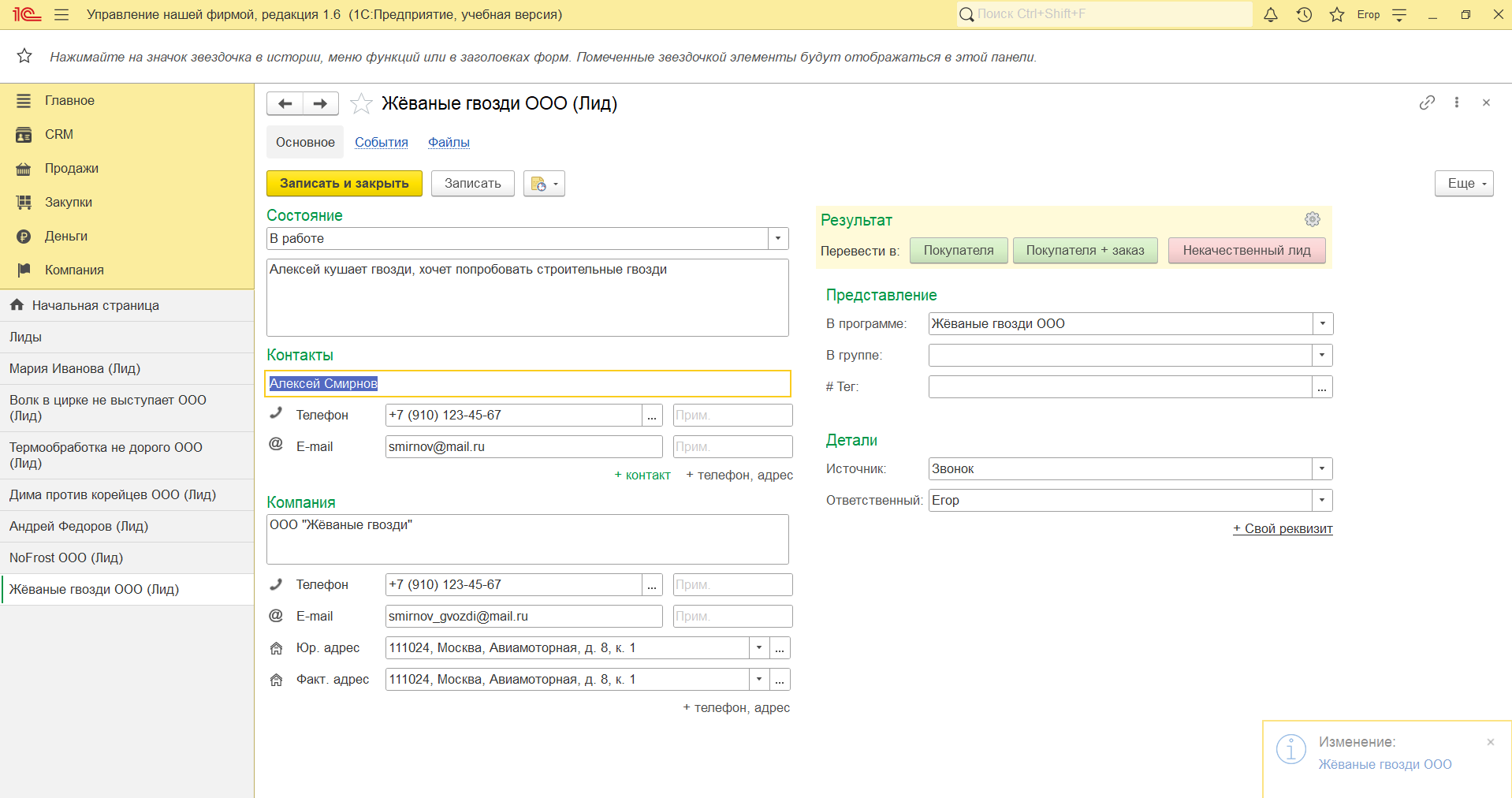
1. Лид №5 – Андрей Фёдоров

### Создание лида №6



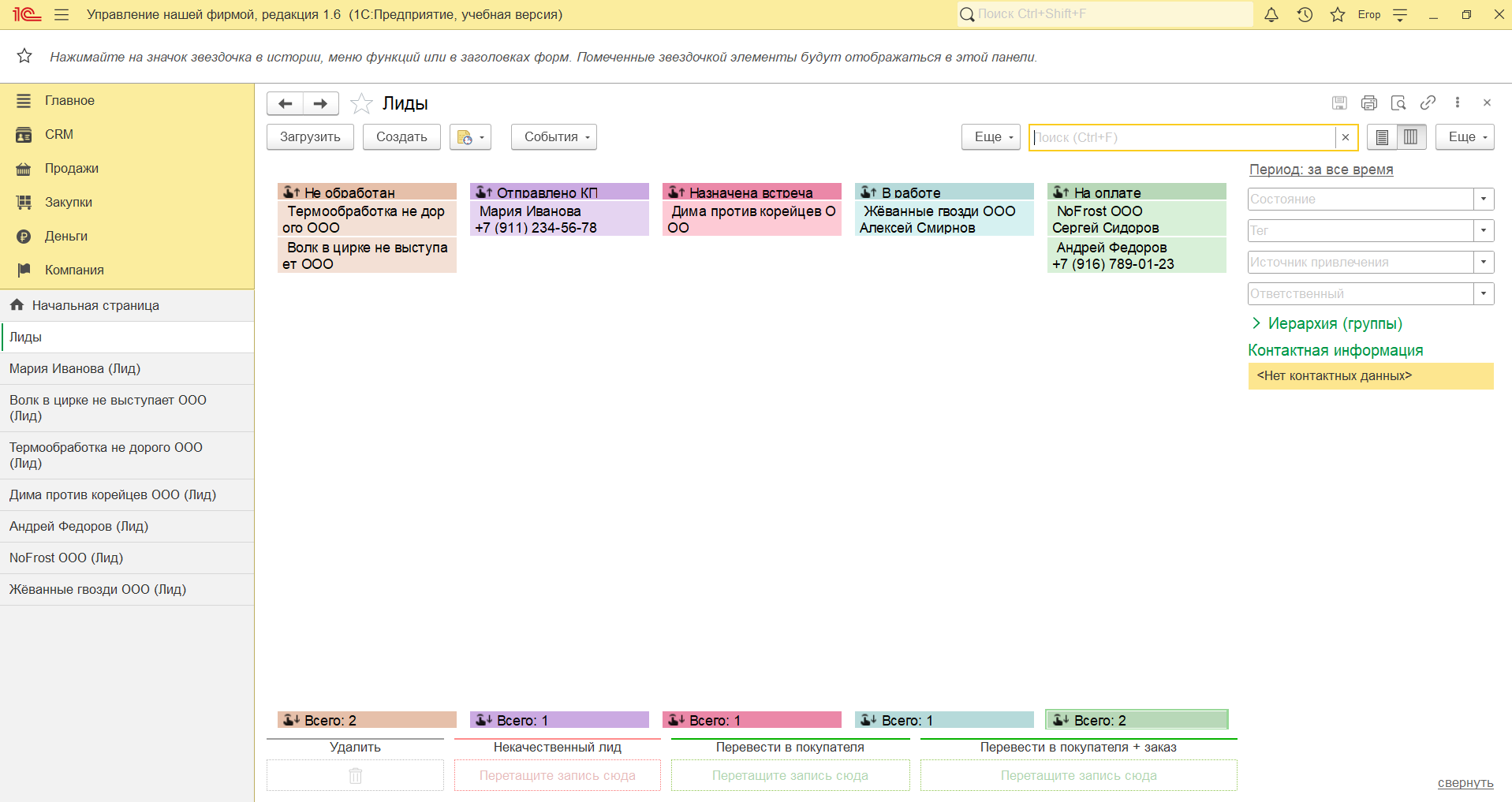
1. Лид №6 – «NoFrost ООО»

### Создание лида №7



1. Лид №7 – «Жеваные гвозди ООО»

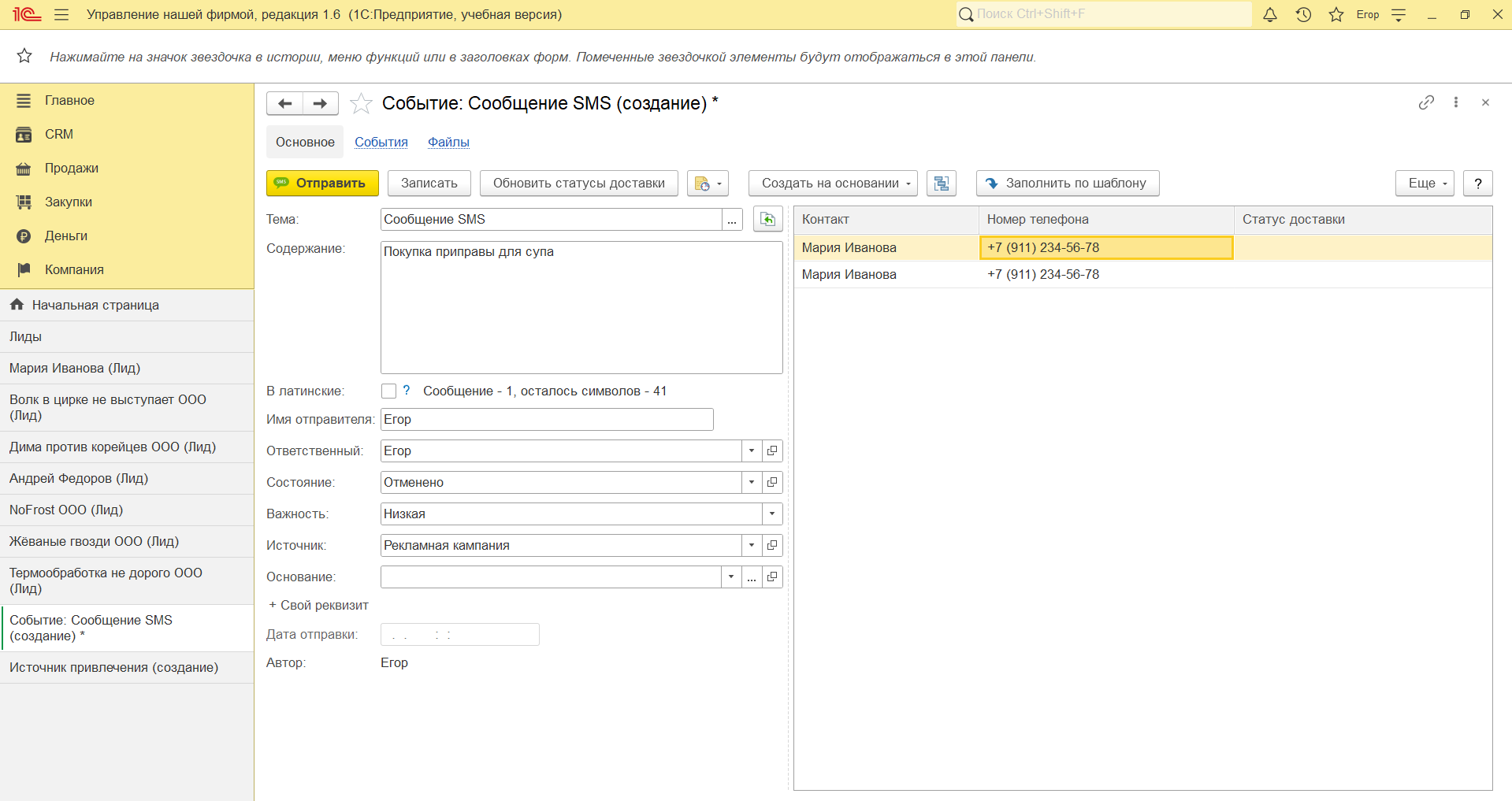
## Созданные лиды с разными видами состояний



1. Окно с созданными лидами

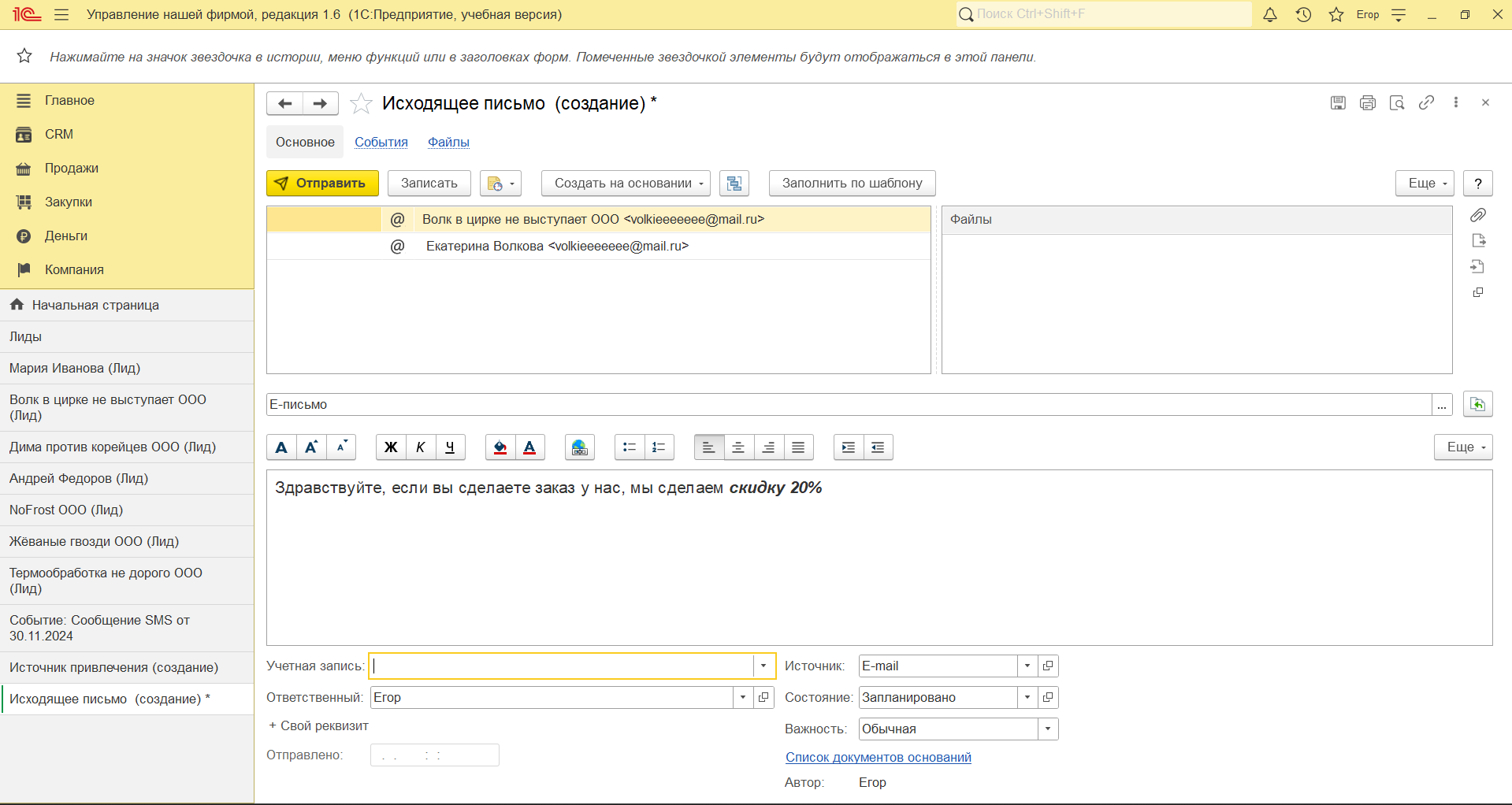
## Создание событий для каждого лида

#### Создания события для лида №1



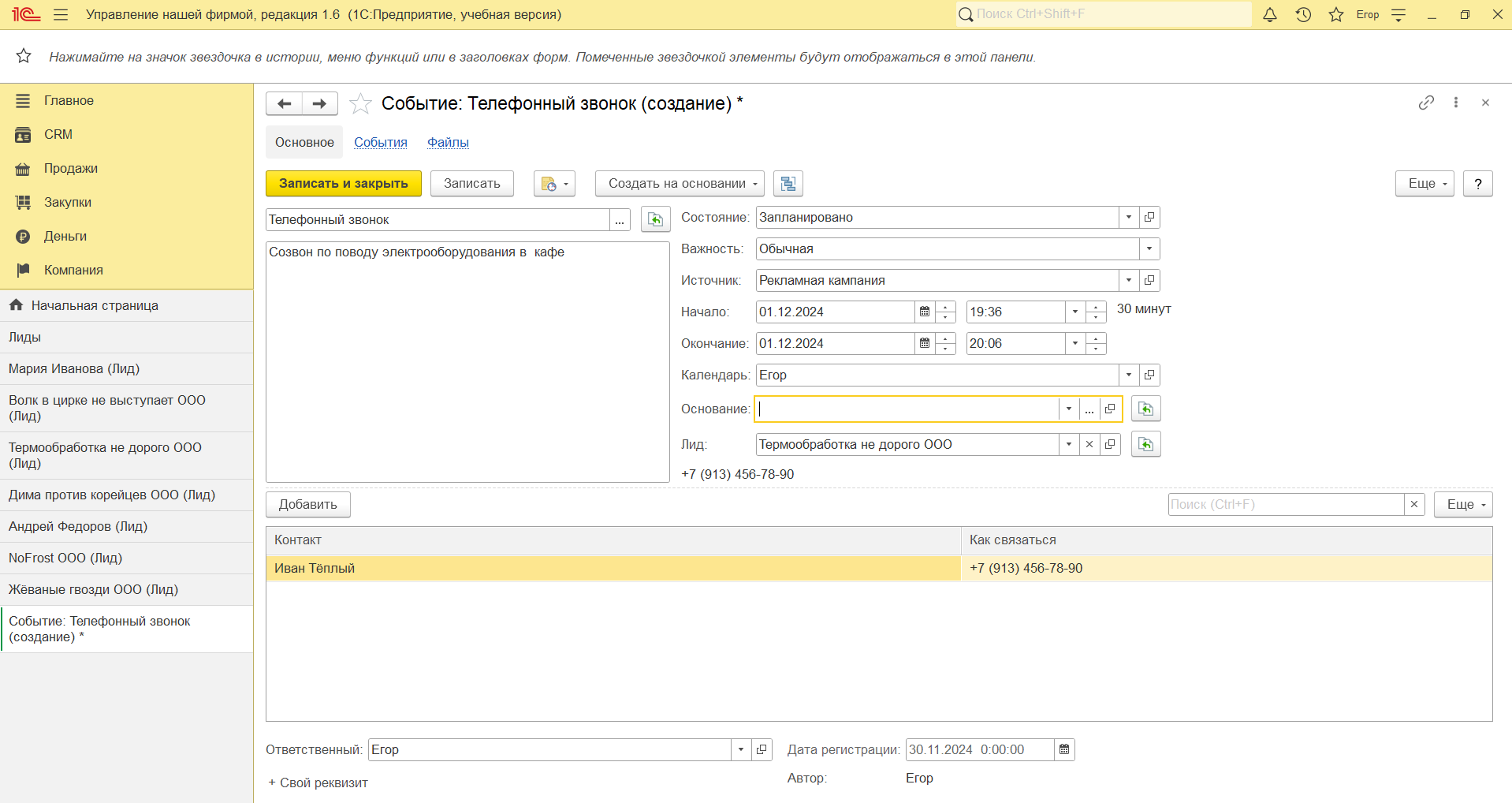
1. Событие: Сообщение SMS

#### Создания события для лида №2



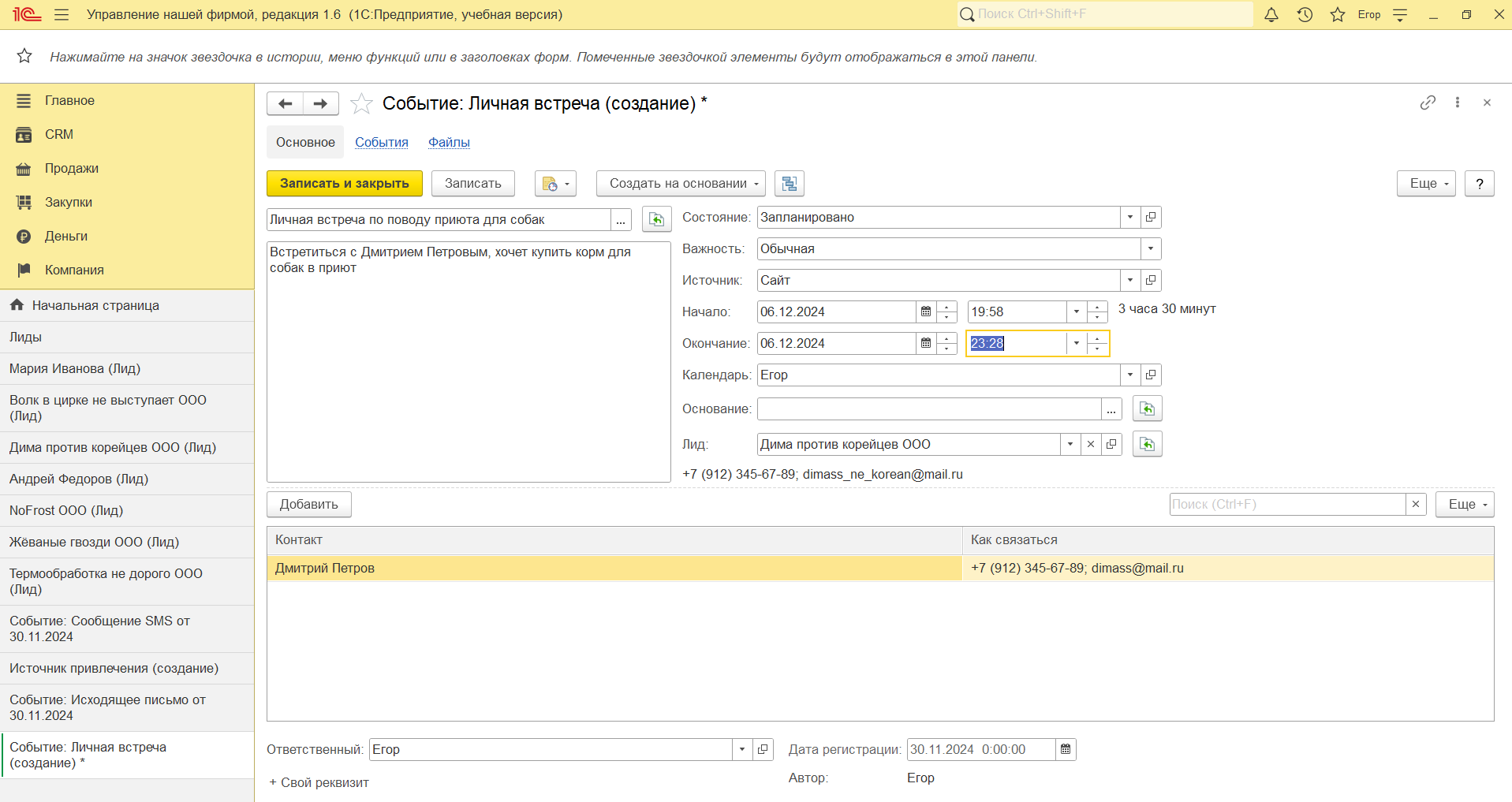
1. Событие электронное письмо

#### Создания события для лида №3



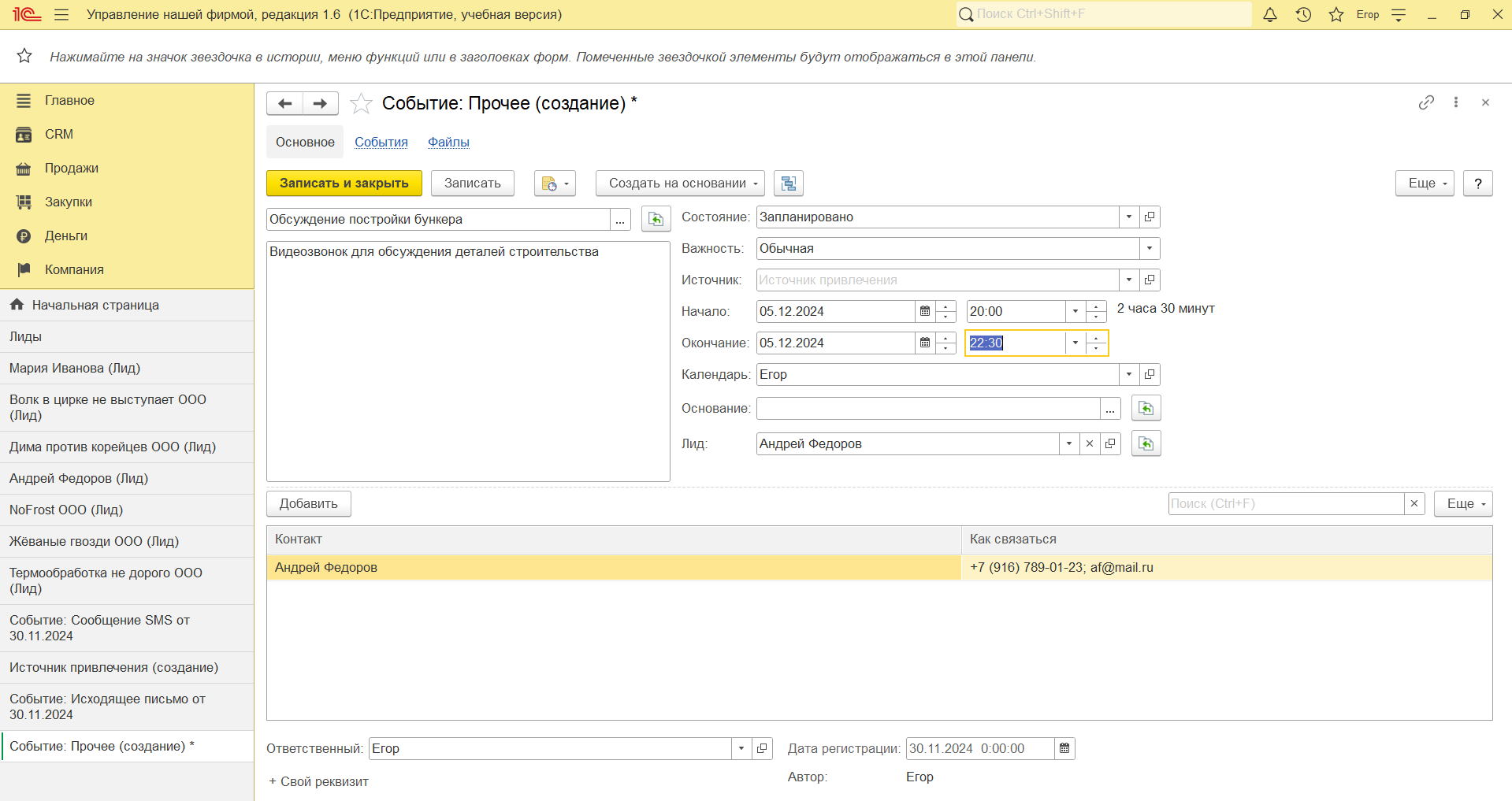
1. Событие: Телефонный звонок для лида «ООО Термообработка не дорого»

#### Создания события для лида №4



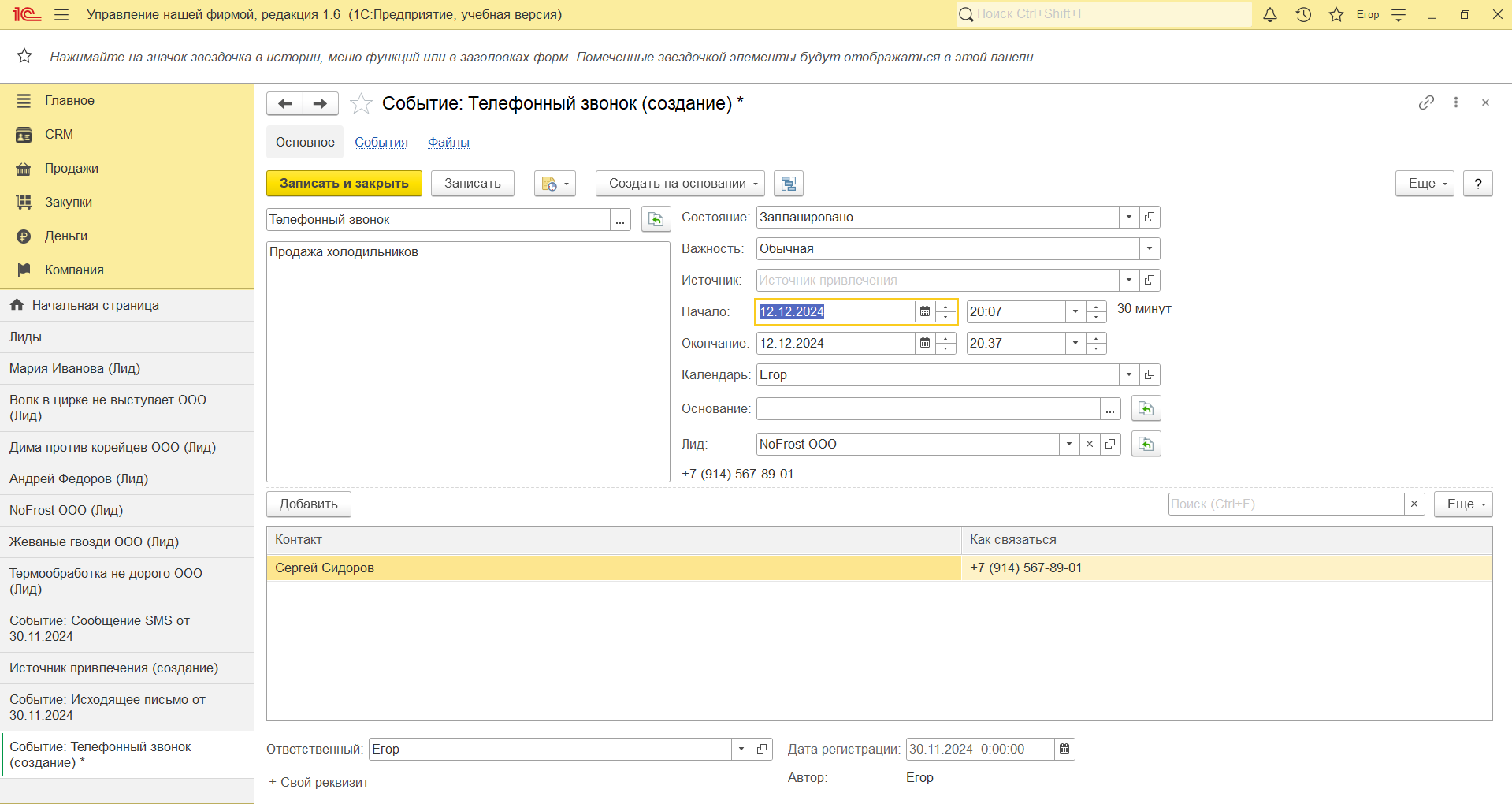
1. Событие: Личная встреча для лида «Дима против корейцев ООО»

#### Создания события для лида №5



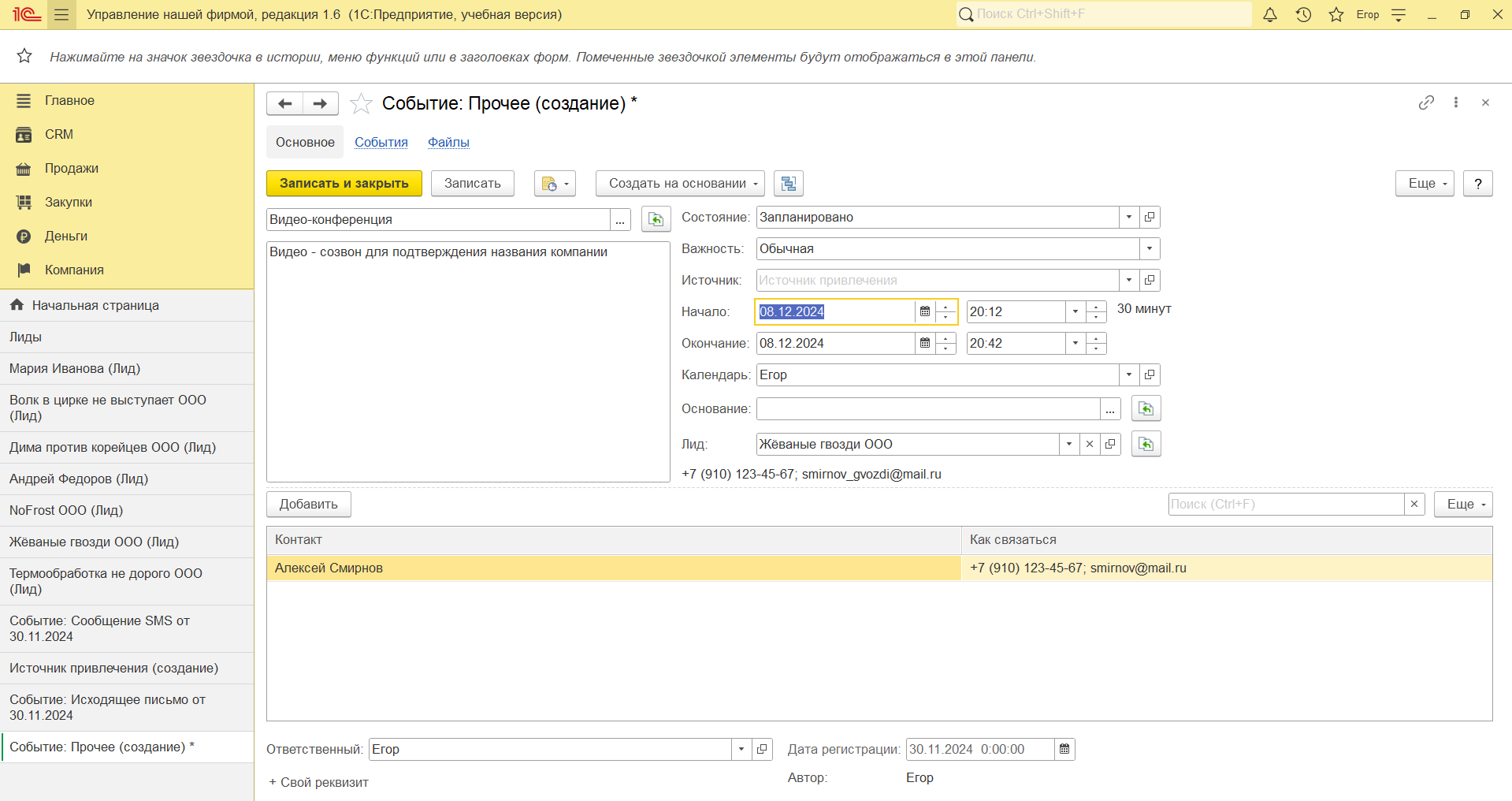
1. Событие: Прочее для лида «Андрей Фёдоров»

#### Создания события для лида №6



1. Событие: Телефонный звонок для лида «NoFrost ООО»

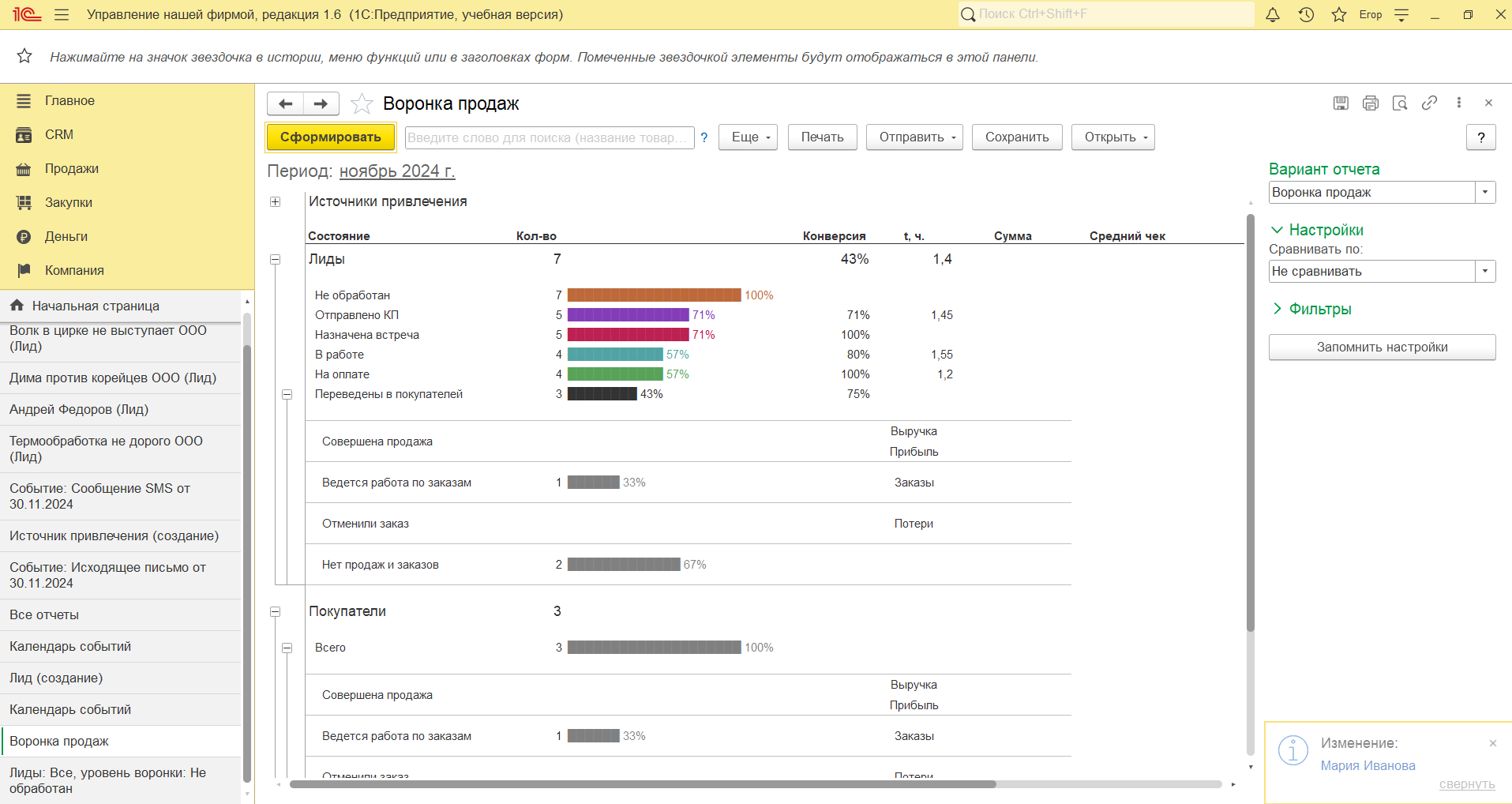
#### Создания события для лида №7



1. Событие: Прочее для лида «Жёваные гвозди»

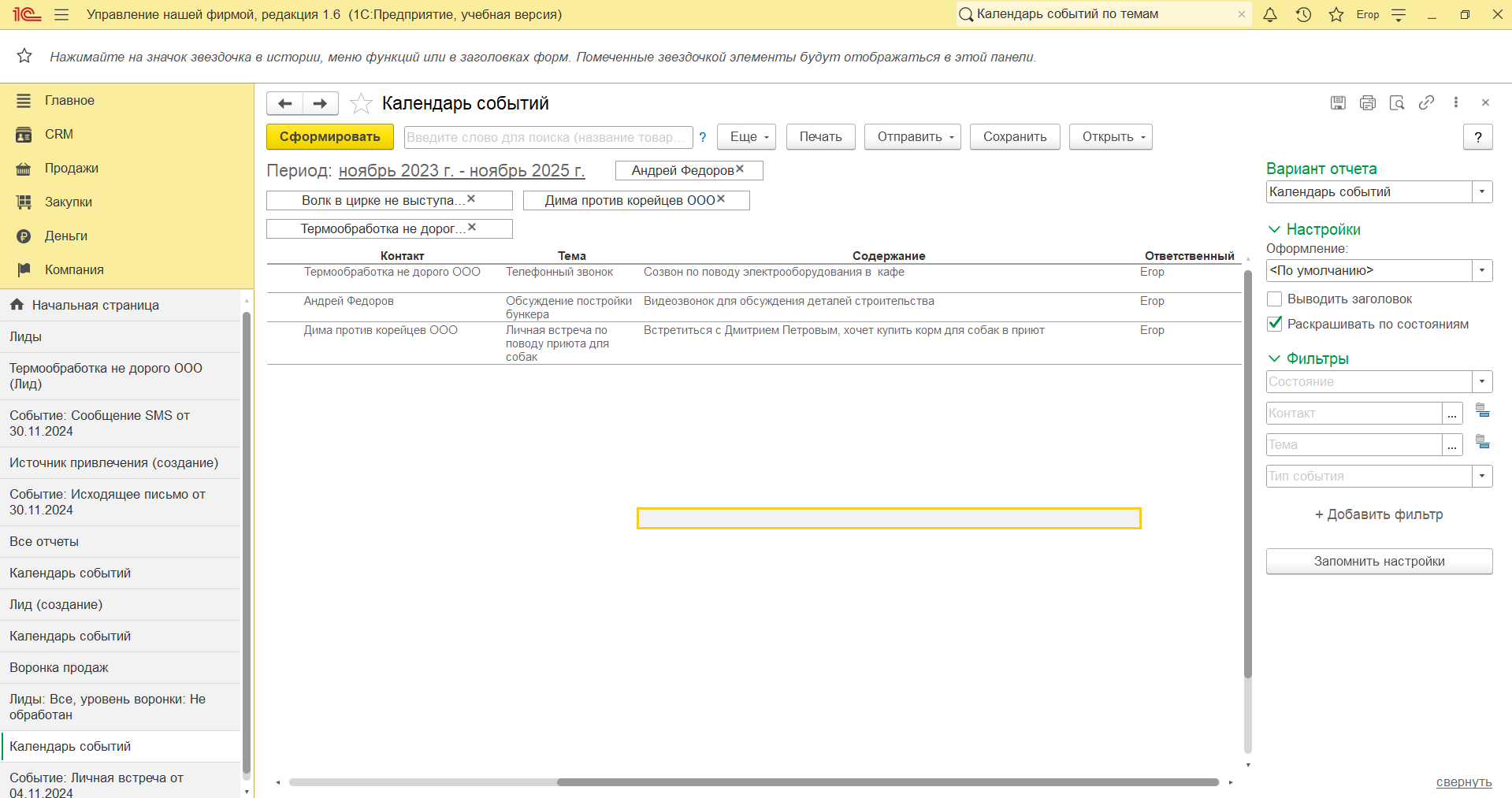
## Формирование отчётов

##### Формирование отчёта «Воронка продаж»



1. Сформированный отчёт «Воронка продаж»

##### Формирование отчёта «Календарь событий»



1. Сформированный отчёт «Календарь событий

# Вывод

В ходе проделанной лабораторной работы по ознакомлению с основным функционалом подсистемы «CRM» я научился создавать лидов. Также я научился добавлять к ним состояния, например: «Не обработан». После создания семи лидов я добавил к ним различные события, такие как личная встреча или телефонный звонок. События помогают поддерживать актуальную информацию о взаимодействии с клиентами и позволяют анализировать эффективность наших действий. Далее я создал отчёты. Формирование отчетов «Календарь событий» и «Воронка продаж» дало возможность визуализировать прогресс работы с лидами и отслеживать ключевые события по каждому из них. Отчет «Календарь событий» позволяет легко планировать дальнейшие действия, а «Воронка продаж» наглядно демонстрирует, на каком этапе находятся лиды и какие из них требуют внимания.