



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Московский государственный технологический университет
«СТАНКИН»
(ФГАОУ ВО «МГТУ «СТАНКИН»)

**Институт
информационных
технологий**

**Кафедра
информационных систем**

09.03.02 «Информационные системы и технологии»

Отчет по лабораторной работе №2
по дисциплине «Управление цифровыми компетенциями персонала»

Тема: «Знакомство с Битрикс24. CRM»

Выполнил

Студент группы ИДБ-22-06

Мустафаева П.М.

Проверил

Преподаватель

Бабенко Е.В.

Москва, 2025 г.

ХОД РАБОТЫ

1) Создать и настроить план (рис. 1), установить права доступа (рис. 2-5).

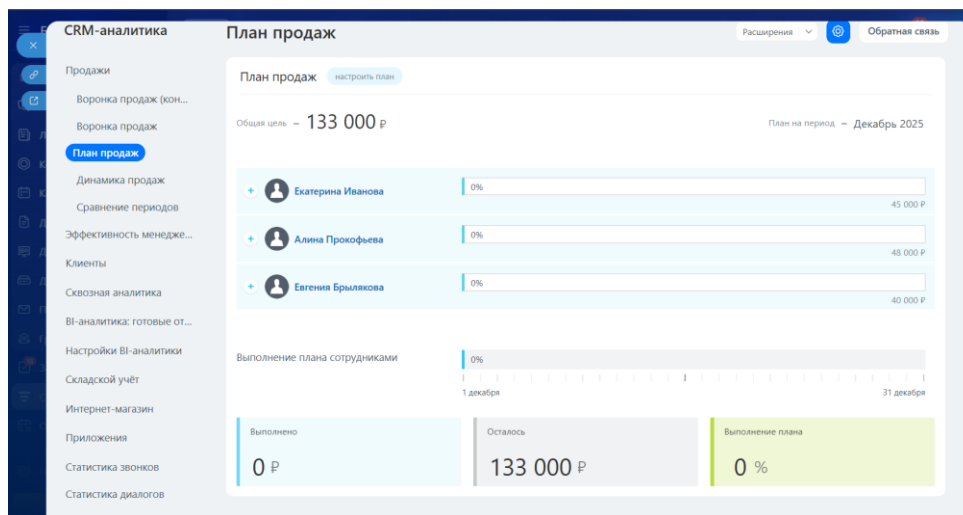


Рис. 1. Создание плана продаж

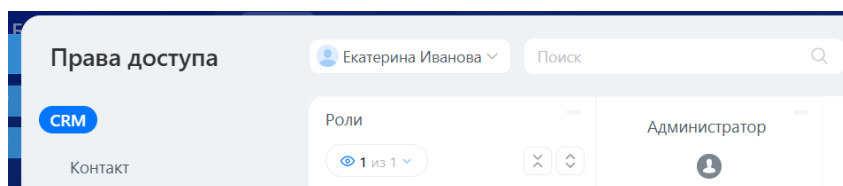


Рис. 2. Настройка прав доступа (администратор)

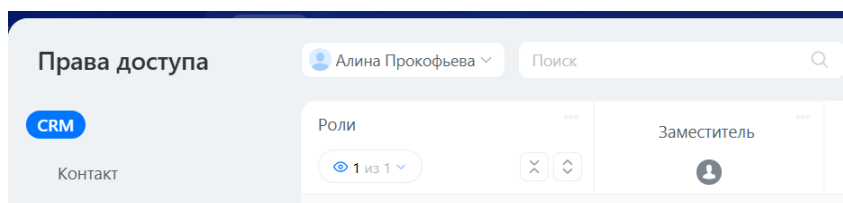


Рис. 3. Настройка прав доступа (заместитель)

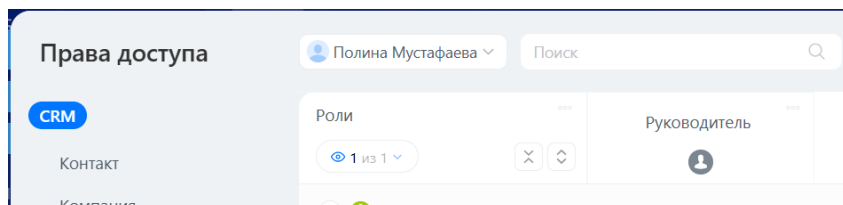


Рис. 4. Настройка прав доступа (руководитель)

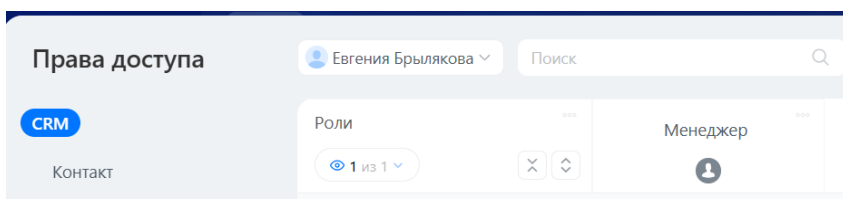


Рис. 5. Настройка прав доступа (менеджер)

2) Настроить CRM для работы с услугами с помощью бронирования ресурсов (рис. 6-7).

Добавить

Название поля

Запись на консультацию

Выберите [ресурсы и пользователей](#)

Ресурсы:

Кабинет 1 x

Кабинет 2 x

Кабинет 3 x

Добавить ресурс

Сотрудники:

Полина Мустафаева x [Добавить сотрудников](#)

Рис. 6. Настройка бронирования ресурсов

Дата и время:

☐ Только дата без времени

☒ Добавить услуги и длительность

Услуга Длительность

Помощь в ВКР 60 мин v

Помощь с ЛР 30 мин v

+ добавить

Часовой пояс:

(UTC +03:00) Europe/Moscow v

☐ Учитывать часовой пояс пользователя

☐ Обязательное

☒ Показывать всегда

☒ Разрешить бронировать занятые ресурсы

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

[Выбрать поле](#) [Создать поле](#) [Удалить раздел](#)

Рис. 7. Настройка бронирования ресурсов

3) Работа с календарем сделок (рис. 8).

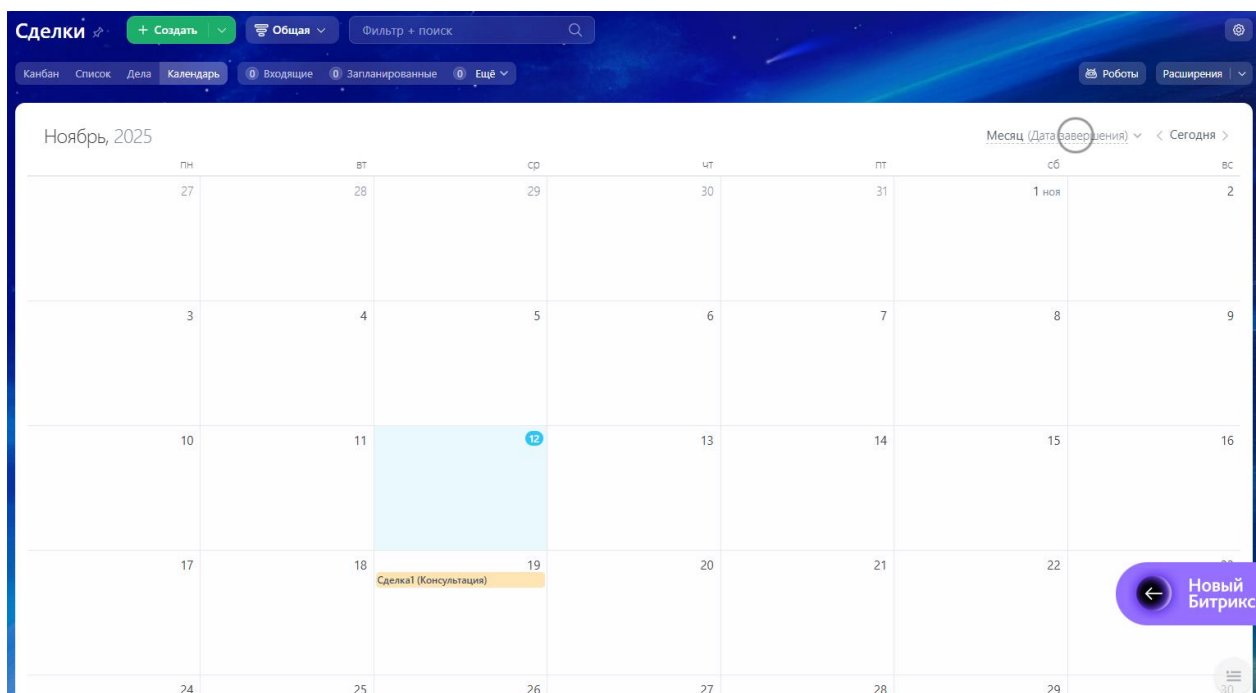


Рис. 8. Календарь сделок

4) Добавить 5 лидов (рис. 9).

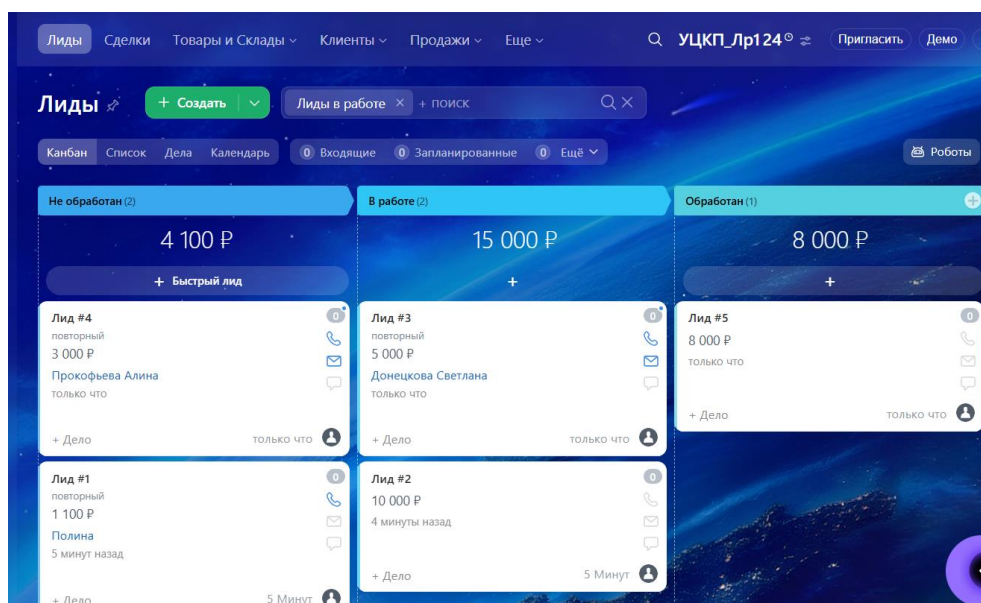


Рис. 9. Создание 5 лидов

5) Распределить ответственных за лиды (рис. 10-11).

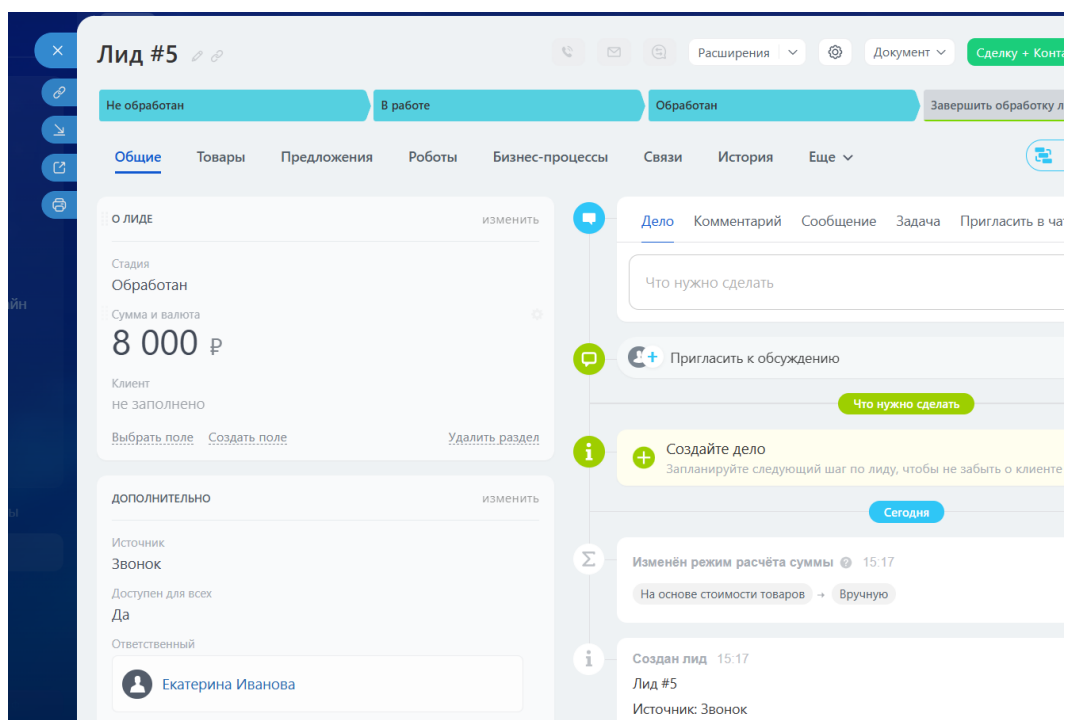


Рис. 10. Назначение ответственного через карточку лида

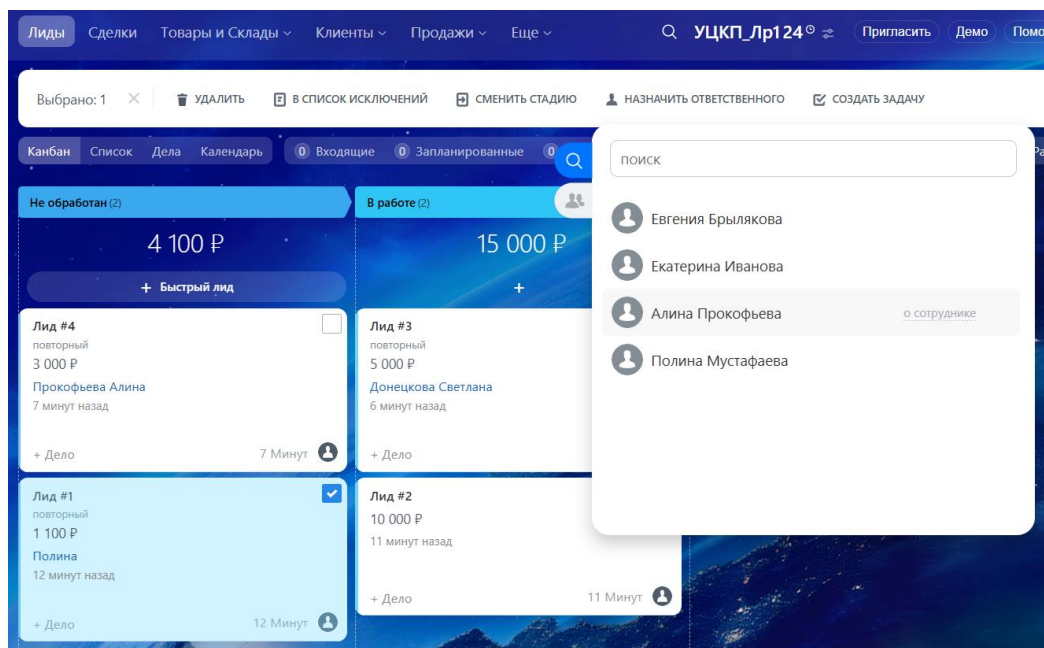


Рис. 11. Назначение ответственного через меню

6) Создать карточку CRM (рис.12).

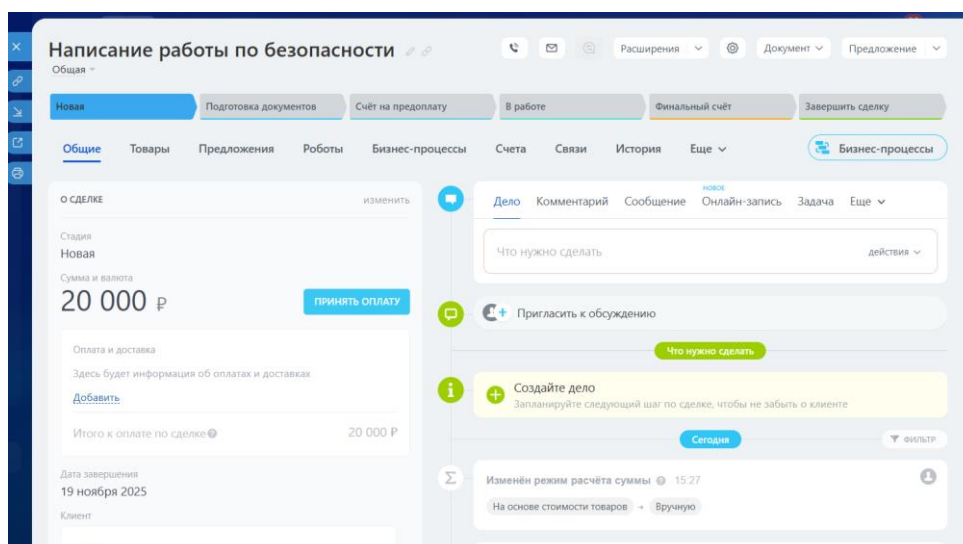


Рис. 12. Созданная карточка CRM

7) Ознакомиться с Канбаном в CRM (рис. 13).

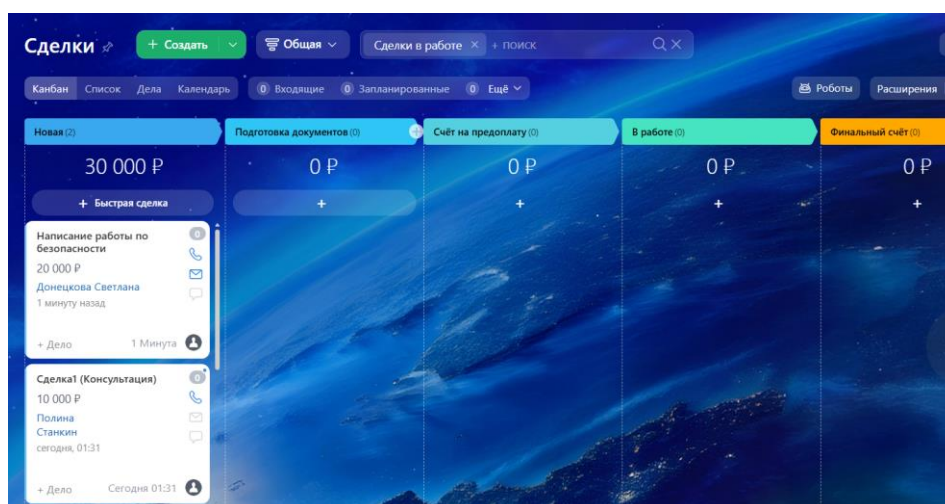


Рис. 13. Канбан

8) Работа со списками (рис. 14-16).

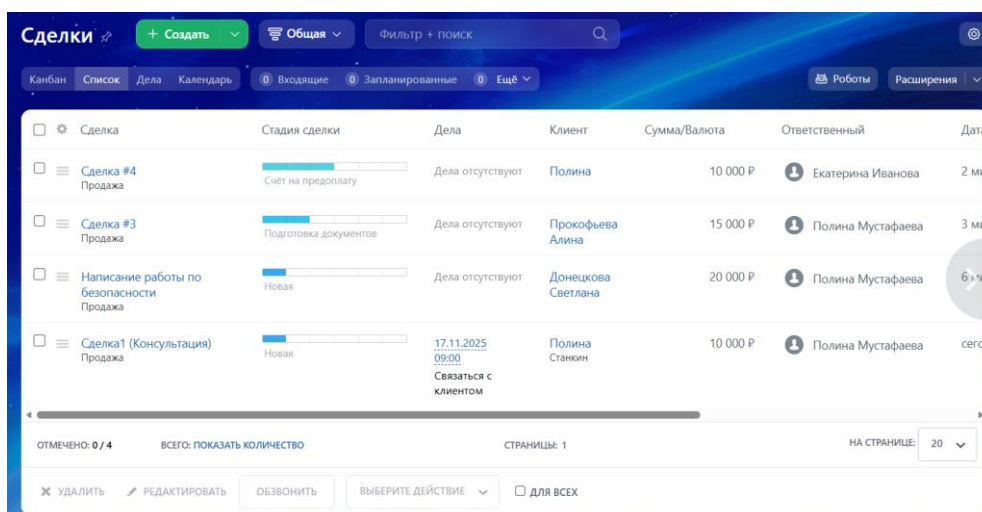


Рис. 14. Просмотр списка сделок

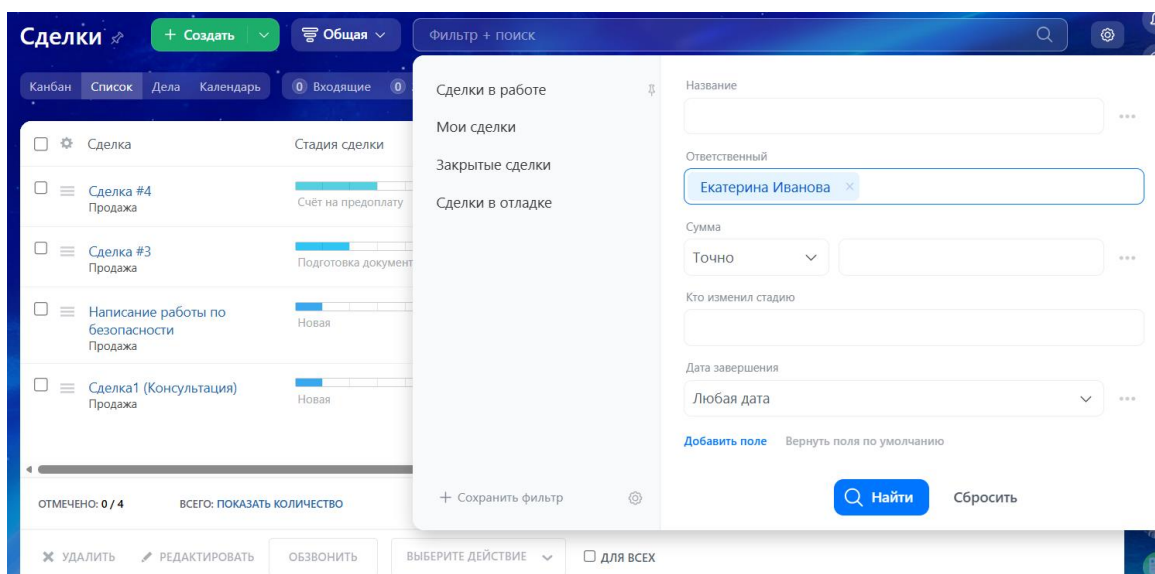


Рис. 15. Применение фильтра

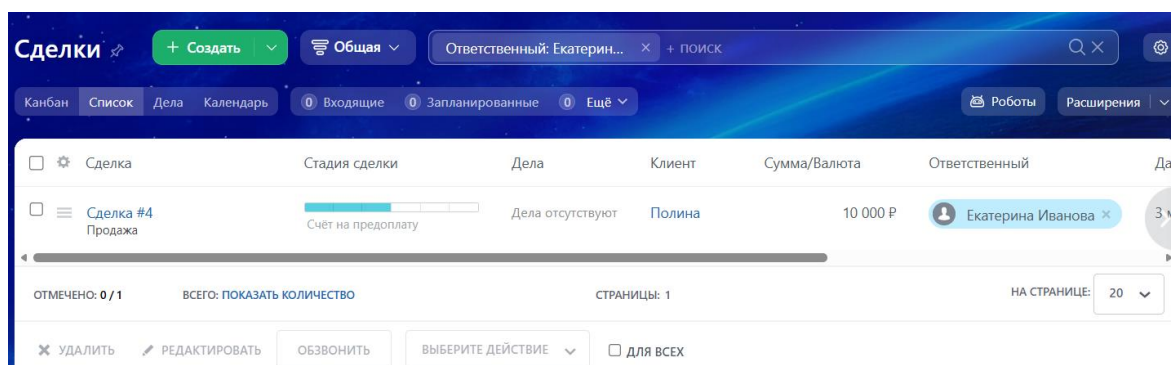


Рис. 16. Поиск по результатам фильтра

9) Ознакомиться с повторными лидами (рис. 17).

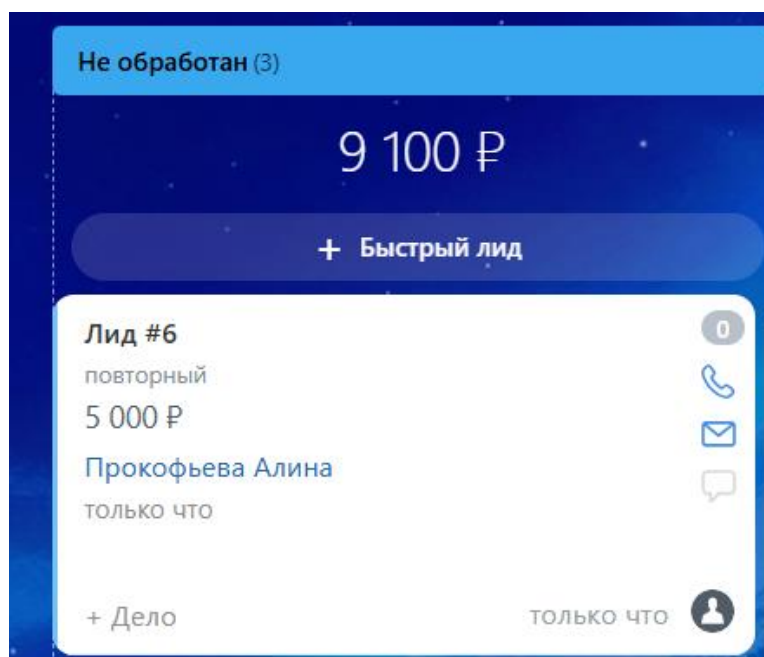


Рис. 17. Создание повторного лида

10) Создать графический отчет по лидам (рис. 18-19).

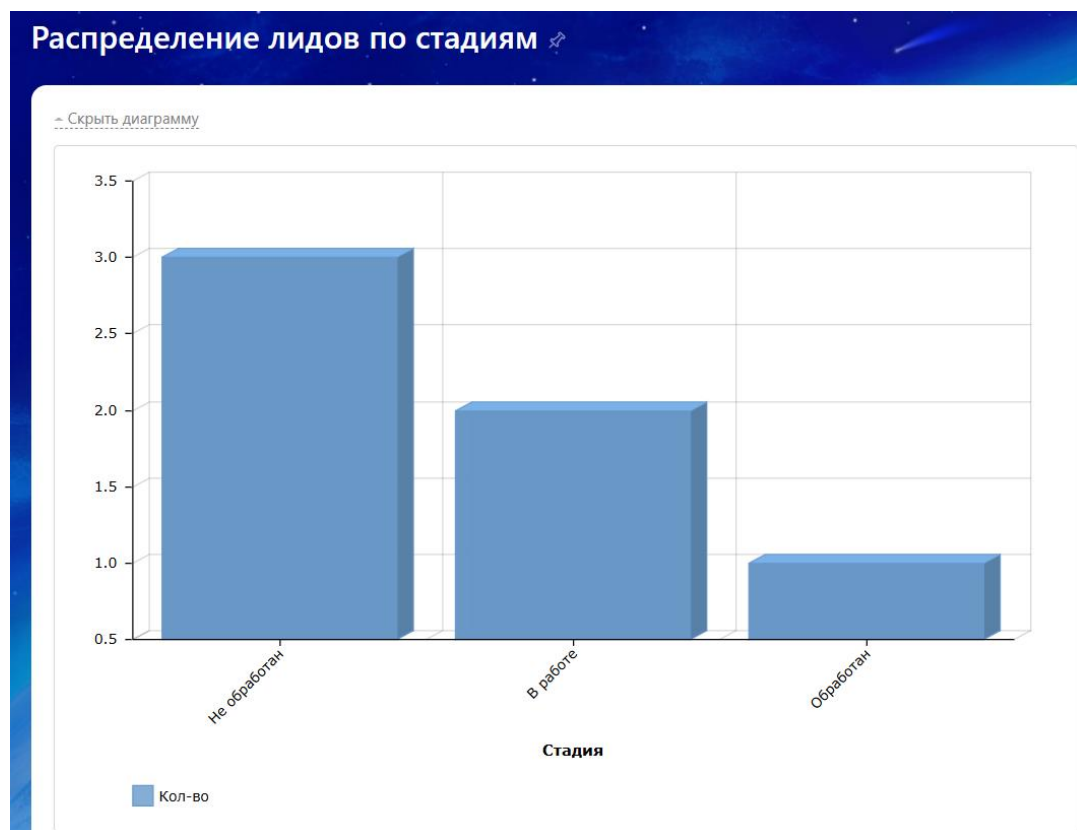


Рис. 18. Графический отчет распределения лидов по стадиям

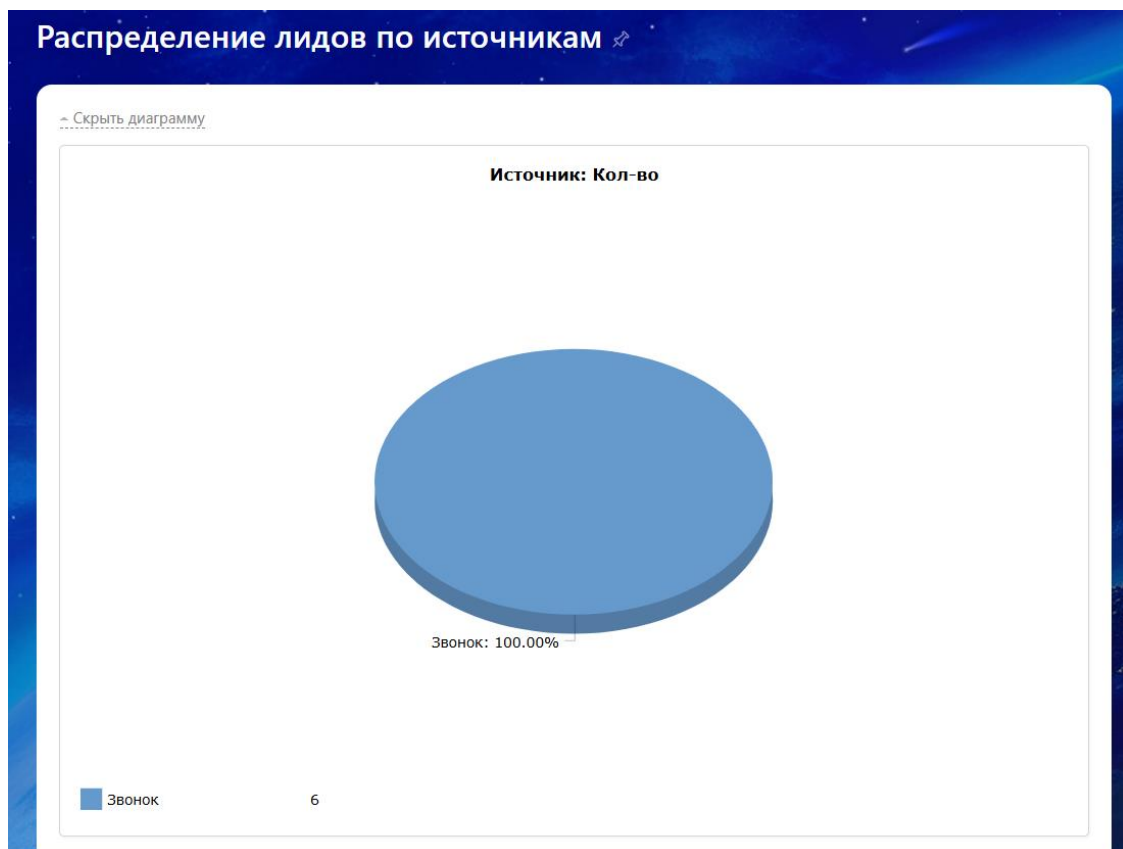


Рис. 19. Графический отчет распределения лидов по источникам

11) Ознакомиться с импортом и экспортом контактов (рис. 20-21).

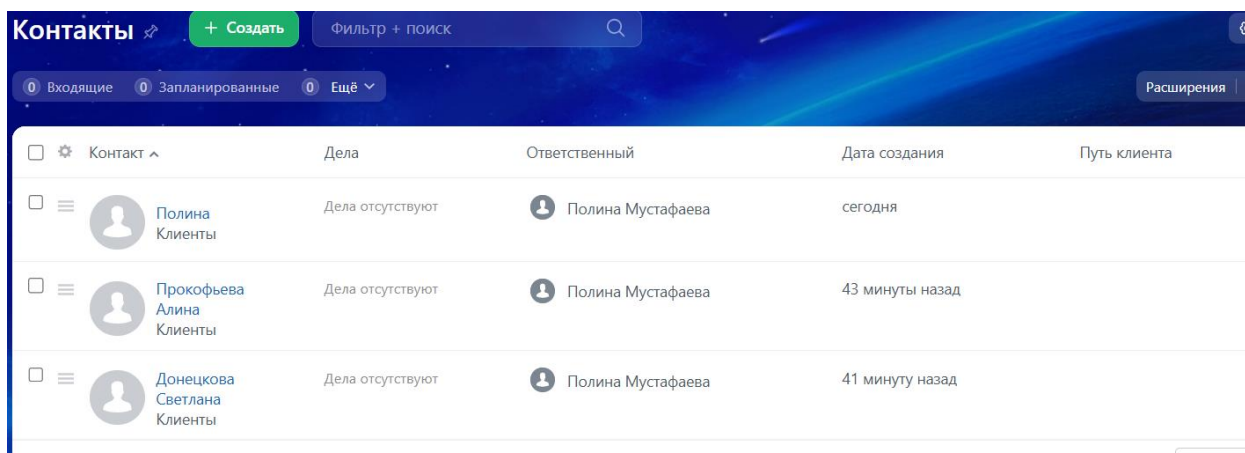


Рис. 20. Импорт контактов

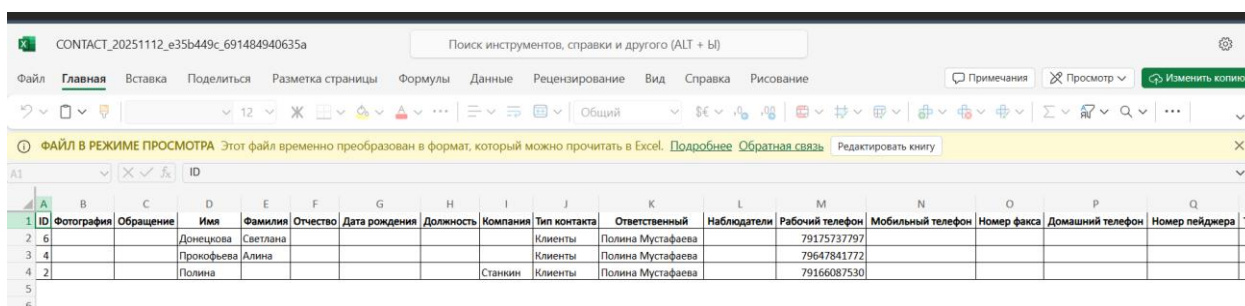


Рис. 21. Экспорт контактов в Excel

12) Создать 3 сделки, выбрать различные стадии, сформировать воронку (рис. 22-23).

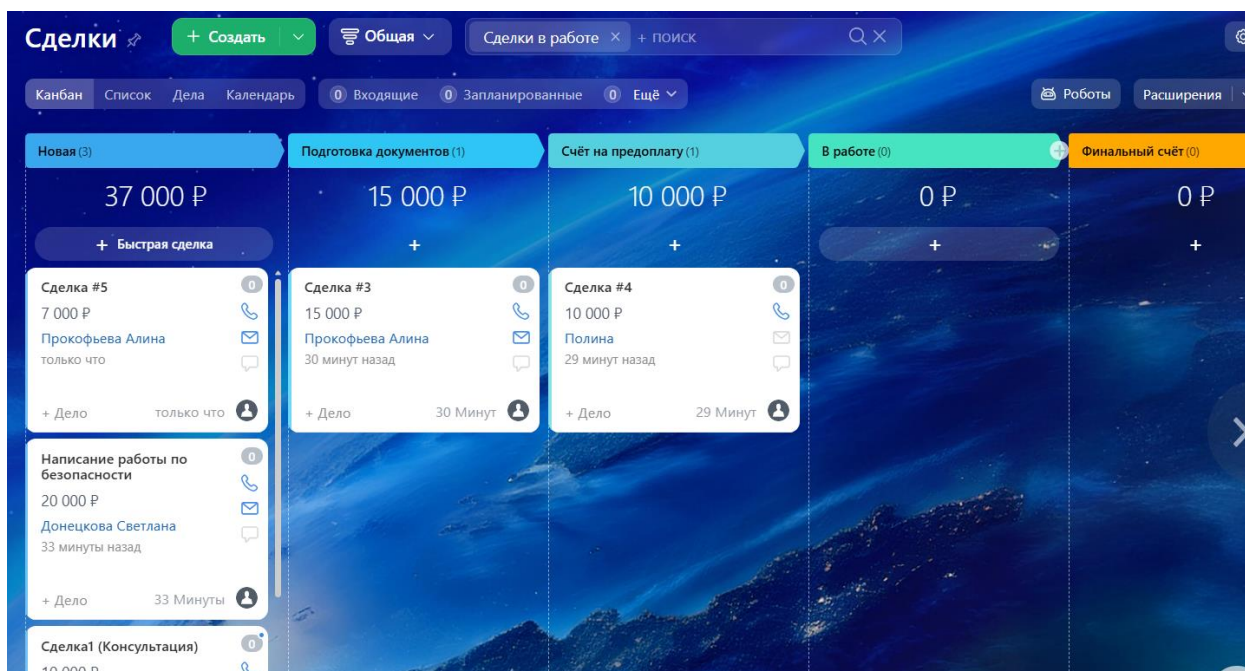


Рис. 22. Созданные сделки

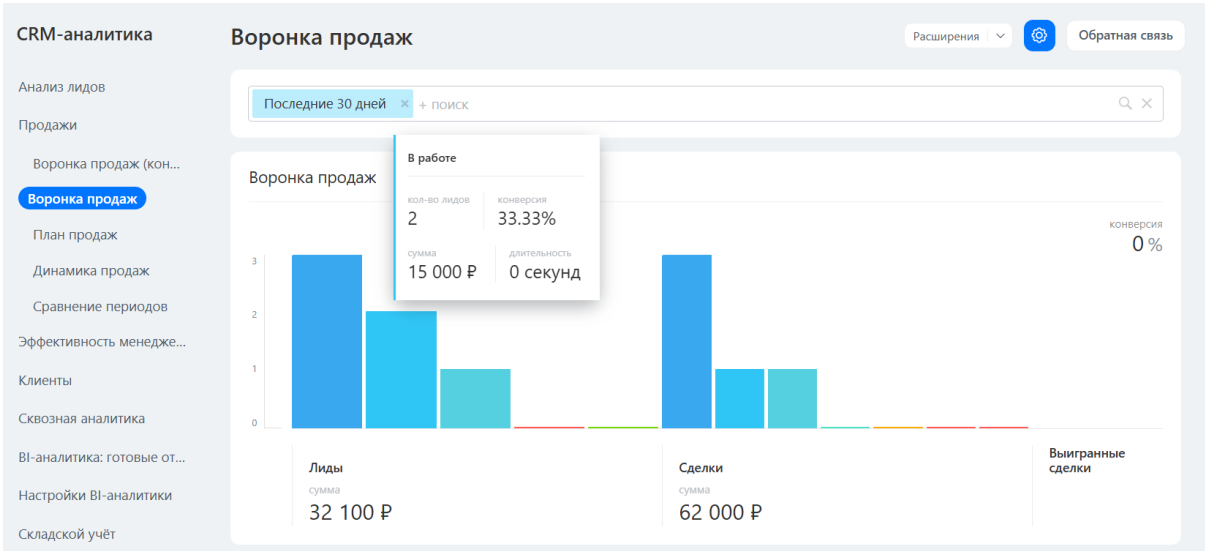


Рис. 23. Воронка продаж по сделкам

13) Создать любой документ и отредактировать его (рис. 24-25).

Написать **Акт (Россия) 1** × **Редактировать**

Общая

АКТ № 1 от 12.11.25

Исполнитель:

Заказчик: **Донецкова Светлана**

№	Наименование работ, услуг	Кол-во	Ед.	Ц

Итого:

Итого к оплате:

Общая стоимость выполненных работ, оказанных услуг: Двадцать тысяч рублей 00 коп

Заказчик не имеет претензий по срокам, качеству и объему товаров и услуг.

Исполнитель:

Заказчик: **Донецкова Светлана**

Документ

Номер: 5

Дата генерации: 12.11.2025

Клиент: **Донецкова Светлана**

Сумма исходных цен: 20000.00

Общая сумма: 20000.00

Телефон: +7 917 573-77-97

Рис. 24. Редактирование документа

АКТ № 5 от 12.11.25

Исполнитель:

Заказчик: **Донецкова Светлана**

№	Наименование работ, услуг	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма

Итого: 20 000.00 Р

Итого к оплате: 20 000.00 Р

Общая стоимость выполненных работ, оказанных услуг: Двадцать тысяч рублей 00 копеек

Заказчик не имеет претензий по срокам, качеству и объему товаров и услуг.

Исполнитель:

Заказчик: **Донецкова Светлана**

Рис. 25. Итоговый документ

14) Создать документ, используя нумератор (рис. 26-27).

Создание нумератора

Название нумератора
Нумератор 18

Шаблон номера
{NUMBER}/{DAY}/{MONTH}/{YEAR}

Последовательный номер Текущий день

Текущий месяц Текущий год Случайный номер

Префикс ID ID моей компании ID клиента

Начинать последовательный номер с
1

Увеличивать последовательный номер на
1

Длина последовательного номера
0

Заполнитель
0

Период работы нумератора
Постоянно

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

Рис. 26. Создание нумератора

Акт (Россия) 1/12/11/2025

АКТ № 1/12/11/2025 от 12.11.25

Исполнитель:
Заказчик: Прокофьева Алина

№	Наименование работ, услуг	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма

Итого: 7 000.00 Р
Итого к оплате: 7 000.00 Р

Общая стоимость выполненных работ, оказанных услуг: Семь тысяч рублей 00 копеек

Заказчик не имеет претензий по срокам, качеству и объему товаров и услуг.

Исполнитель: ИИН: Заказчик: Прокофьева Алина
ИНН: КПП: КПП:
Адрес: Адрес:
Р/с: Р/с:
К/с: К/с:
Банк: Банк:
БИК: БИК:
Телефон: Телефон: +7 964 784-17-72

Отправка

E-mail
готово к отправке

Открытая линия
активного чата с клиентом пока нет

Скопировать ссылку

QR код для оплаты

Реквизиты моей компании
Не заполнено

Печать и подпись

Клиент
Прокофьева Алина

Подписать

Скорость генерации: обычная

Рис. 27. Созданный документ

15) Выставить счет клиенту (рис. 28-29).

Счет (Россия) 2

Образец заполнения платежного поручения

Банк получателя		БИК		
ИНН	КПП	Сч. №		
Получатель		Сч. №		

Счёт на оплату № 2 от 12.11.2025

Поставщик: , ИНН , КПП , тел.: +7 916 608-75-30
 Покупатель: , ИНН , КПП , тел.: +7 964 784-17-72

№	Товары (работы, услуги)	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма

Итого: 15 000.00 Р
 Итого к оплате: 15 000.00 Р

Всего к оплате: Пятнадцать тысяч рублей 00 копеек

Поставщик: _____ Директор _____
 должность _____ подпись _____ расшифровка подписи _____

Отправка

E-mail
 готово к отправке

Открытая линия
 активного чата с клиентом пока нет

Скопировать ссылку

QR код для оплаты

Реквизиты моей компании
 Не заполнено

Печать и подпись

Клиент
 Прокофьева Алина

Скорость генерации: обычная

Редактировать документ
 Редактировать шаблон

Рис. 28. Выставление счета клиенту

Счета

+ Создать

Счета в работе

Канбан Списание Сроки 0 Входящие 0 Запла

Новый (2)

22 000 Р

+ Быстрый счёт

Сделка #3

15 000 Р

Прокофьева Алина

Дата выставления
 12 ноября 2025

Срок оплаты
 19 ноября 2025

+ Дело 17 Минут

Сделка #5

7 000 Р

Прокофьева Алина

Дата выставления
 12 ноября 2025

Срок оплаты
 19 ноября 2025

+ Дело 18 Минут

Рис. 29. Счета

16) Ознакомиться с аналитическими отчетами по документам, создать сумовой блок (рис. 30).

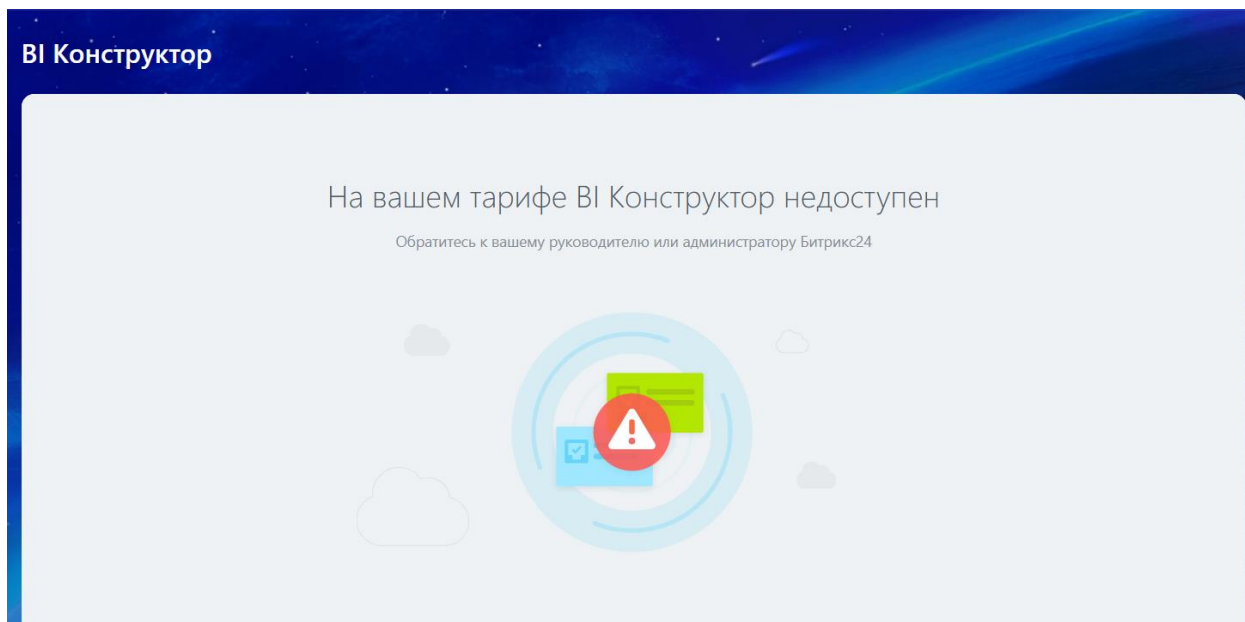


Рис. 30. Доступ к данным отчетам недоступен

17) Создать шаблон счета (рис. 31).

Рис. 31. Создание шаблона счета

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе лабораторной работы были успешно освоены ключевые аспекты работы с CRM-системой Битрикс24. На практике изучены процессы настройки прав доступа, создания планов продаж и организации работы с услугами через механизм бронирования ресурсов.

Приобретены важные навыки работы с клиентской базой: создание и конвертация лидов, управление воронкой продаж через Канбан-доски, настройка автоматического распределения лидов через CRM-формы. Особое внимание уделено аналитическим возможностям системы – созданию графических отчетов и работе с документами.