



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).

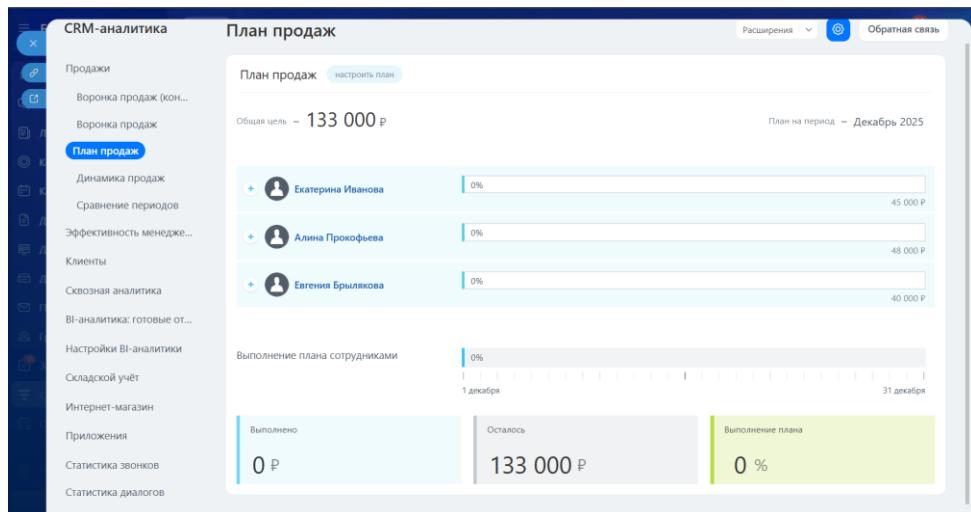


Рис. 1. Создание плана продаж

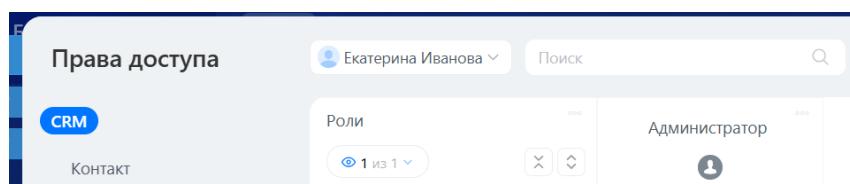


Рис. 2. Настройка прав доступа (администратор)

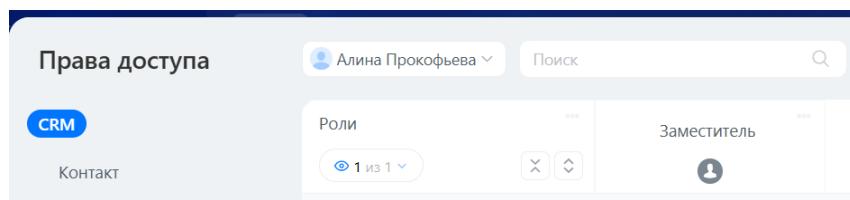


Рис. 3. Настройка прав доступа (заместитель)

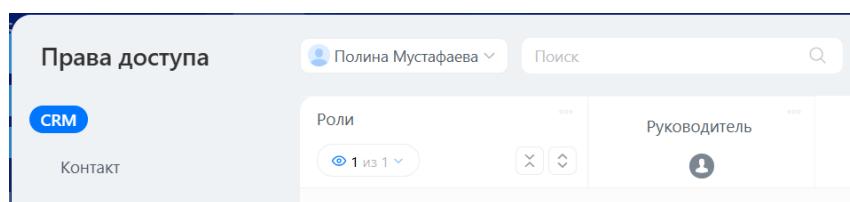


Рис. 4. Настройка прав доступа (руководитель)

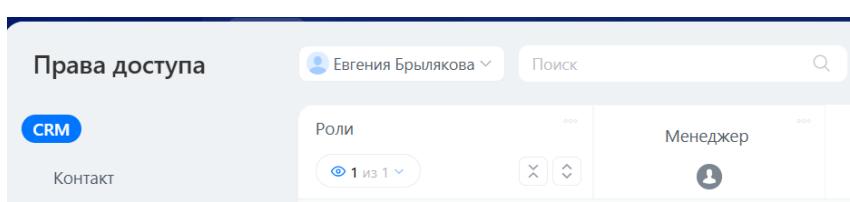


Рис. 5. Настройка прав доступа (менеджер)

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

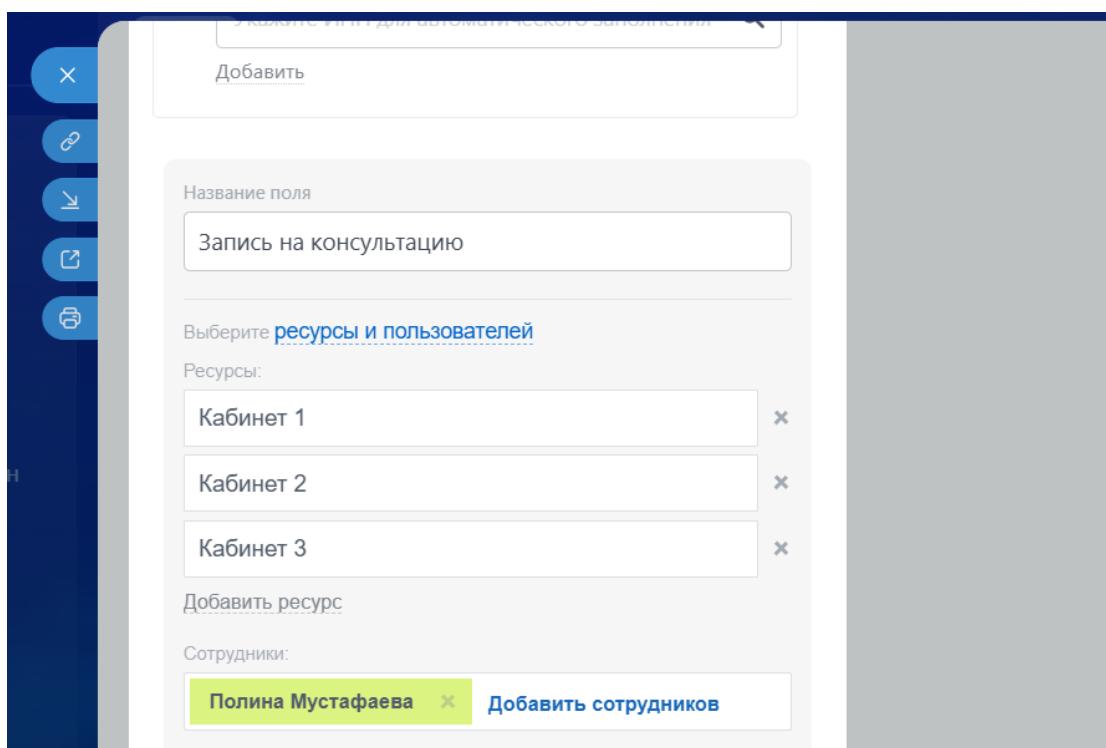


Рис. 6. Настройка бронирования ресурсов

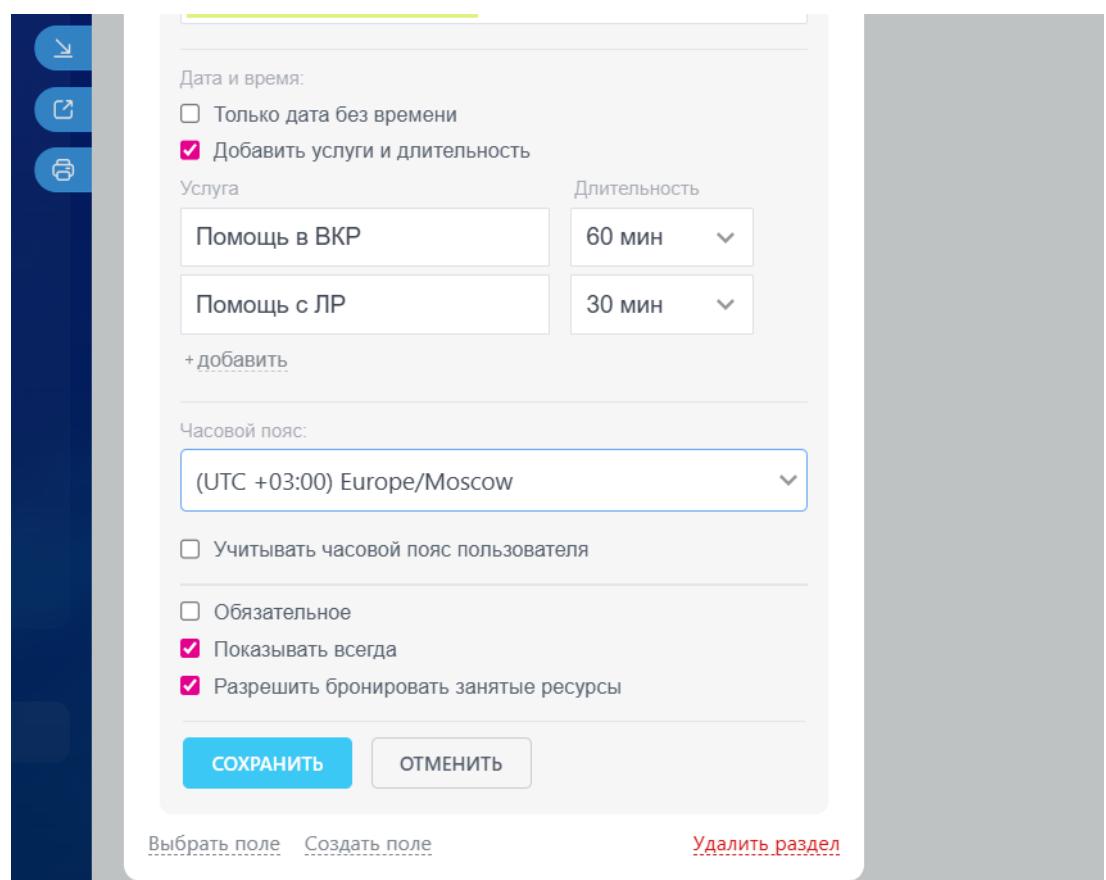


Рис. 7. Настройка бронирования ресурсов

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

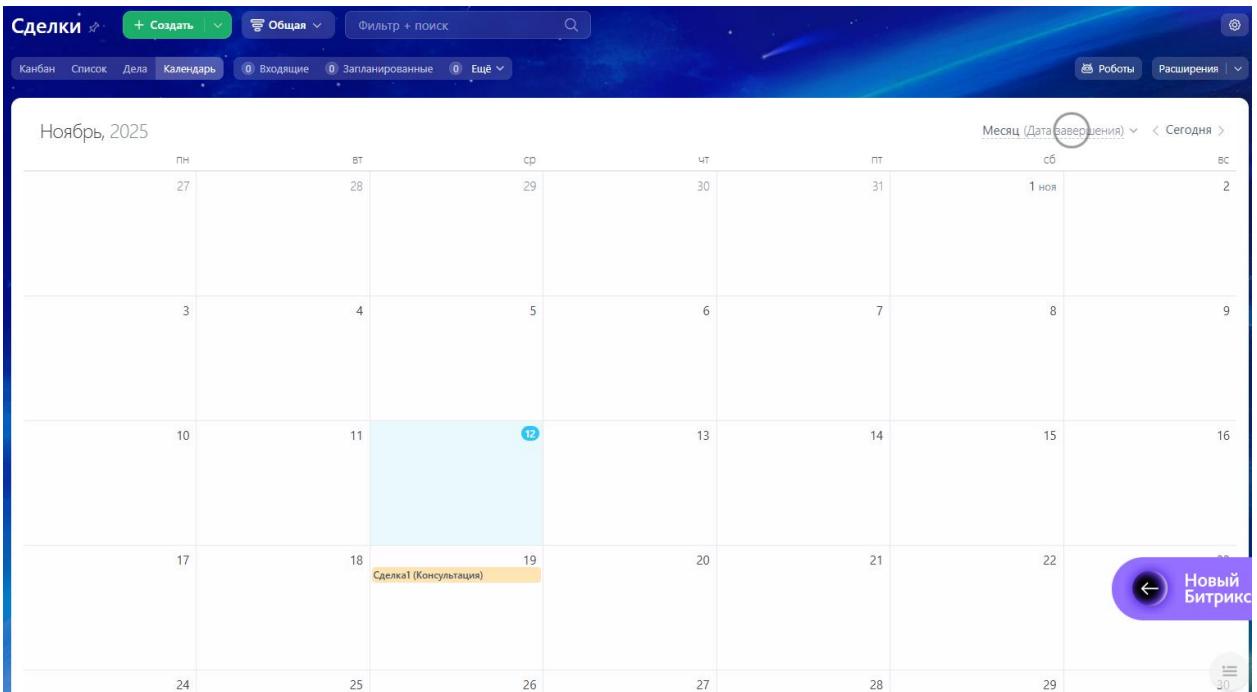


Рис. 8. Календарь сделок

4) Добавить 5 лидов (рис. 9).

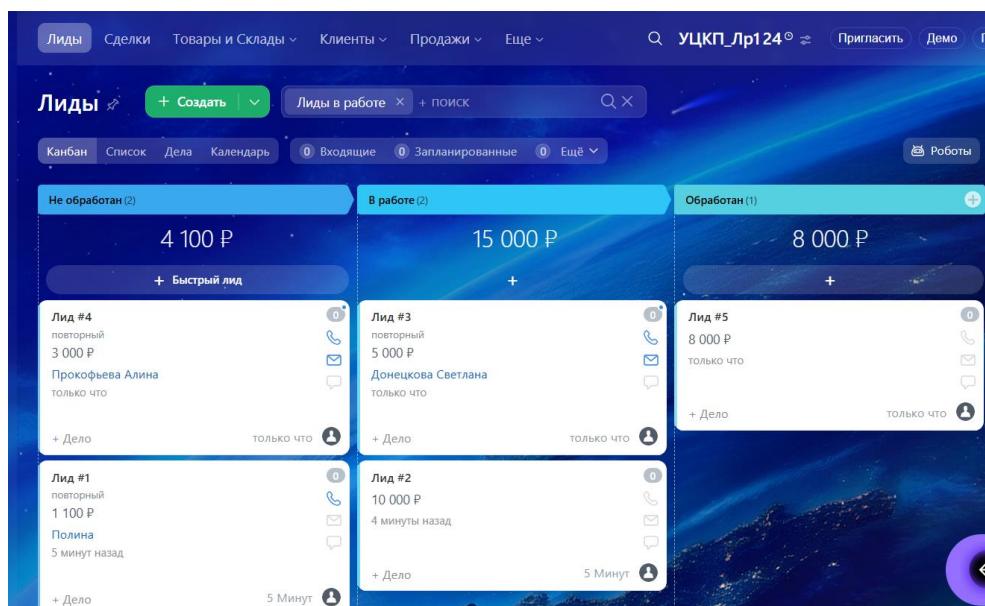


Рис. 9. Создание 5 лидов

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

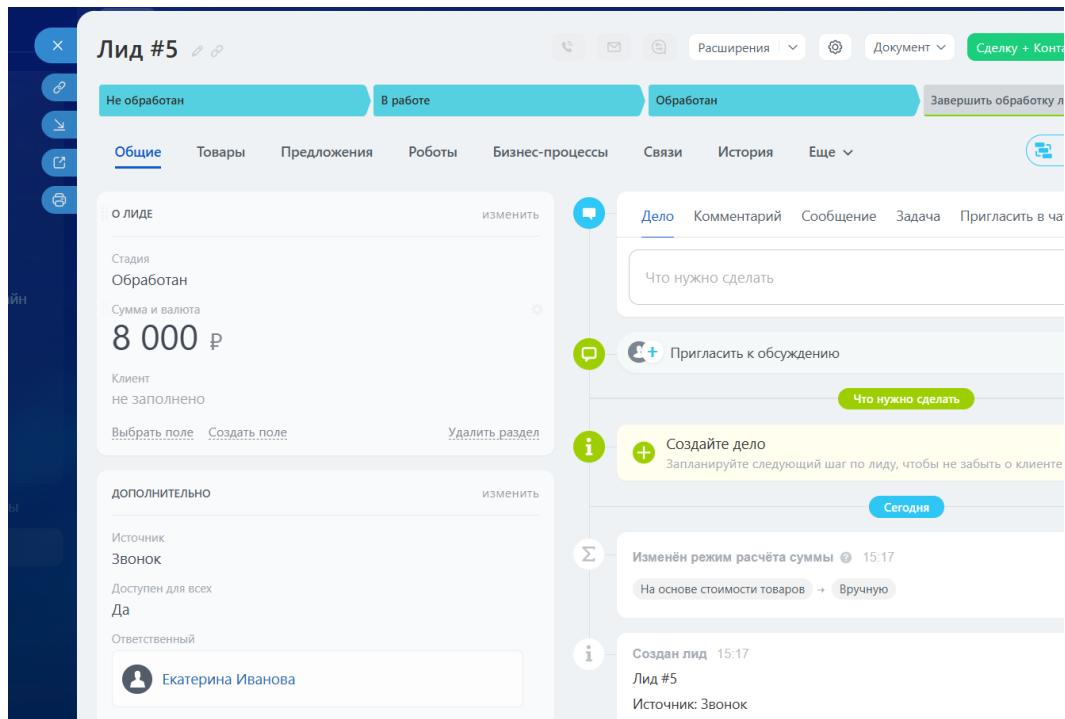


Рис. 10. Назначение ответственного через карточку льда

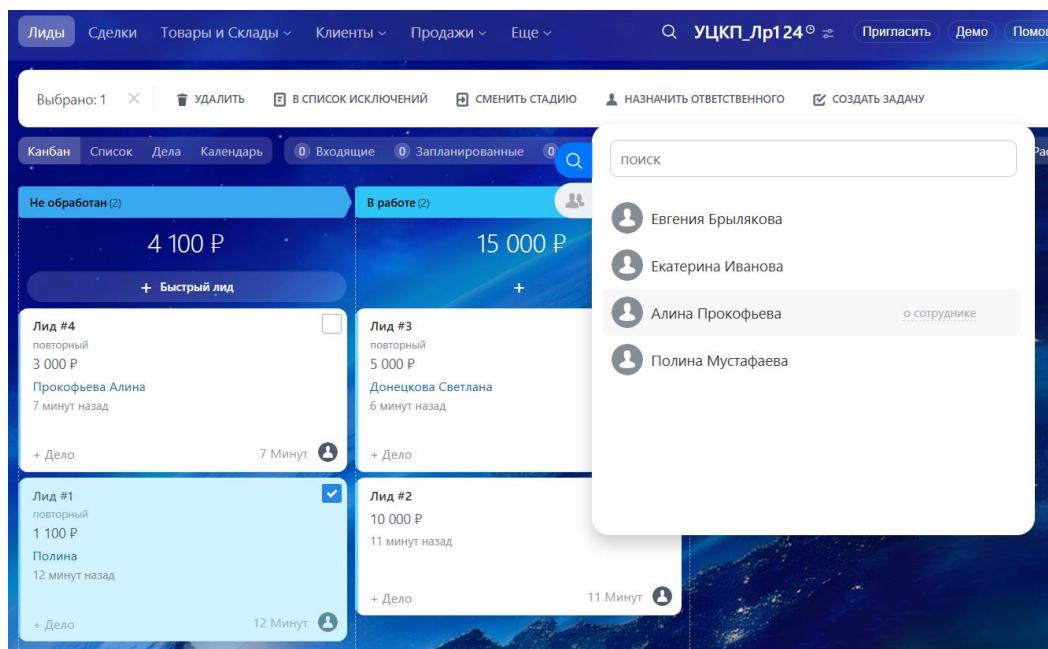


Рис. 11. Назначение ответственного через меню

6) Создать карточку CRM (рис.12).

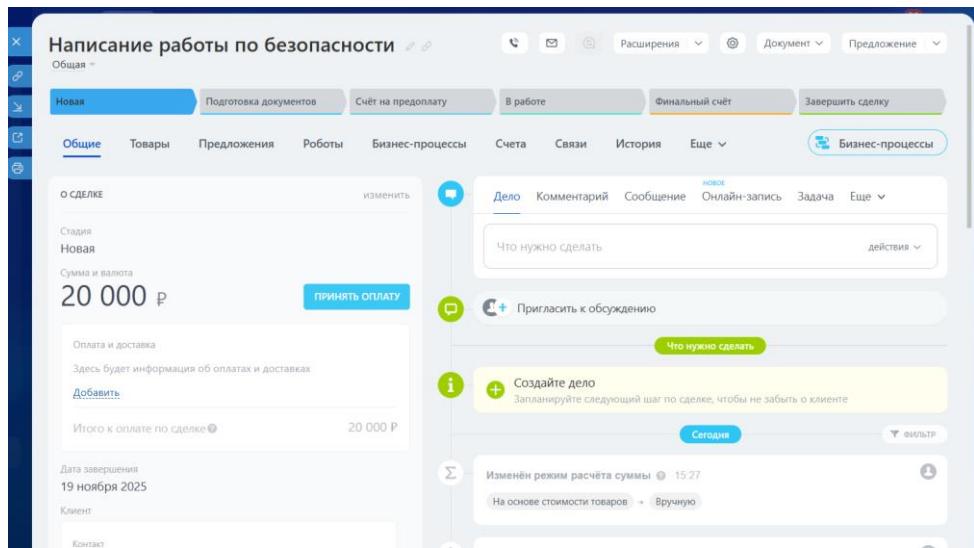


Рис. 12. Созданная карточка CRM

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

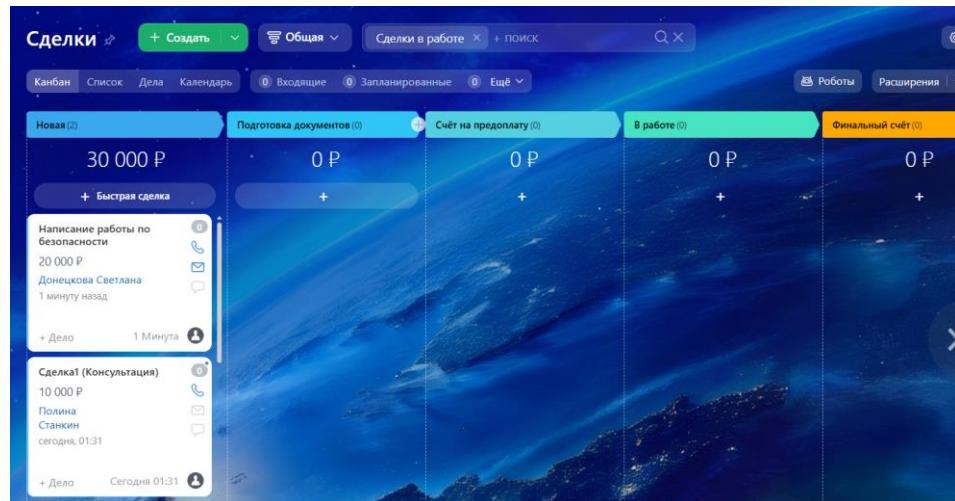


Рис. 13. Канбан

8) Работа со списками (рис. 14-16).

Сделка	Стадия сделки	Дела	Клиент	Сумма/Валюта	Ответственный	Дата
Сделка #4 Продажа	Счёт на предоплату	Дела отсутствуют	Полина	10 000 ₽	Екатерина Иванова	2 ми
Сделка #3 Продажа	Подготовка документов	Дела отсутствуют	Прокофьева Алина	15 000 ₽	Полина Мустафаева	3 ми
Написание работы по безопасности Продажа	Новая	Дела отсутствуют	Донецкова Светлана	20 000 ₽	Полина Мустафаева	6 ми
Сделка1 (Консультация) Продажа	Новая	17.11.2025 09:00 Связаться с клиентом	Полина Станкин	10 000 ₽	Полина Мустафаева	сего

Рис. 14. Просмотр списка сделок

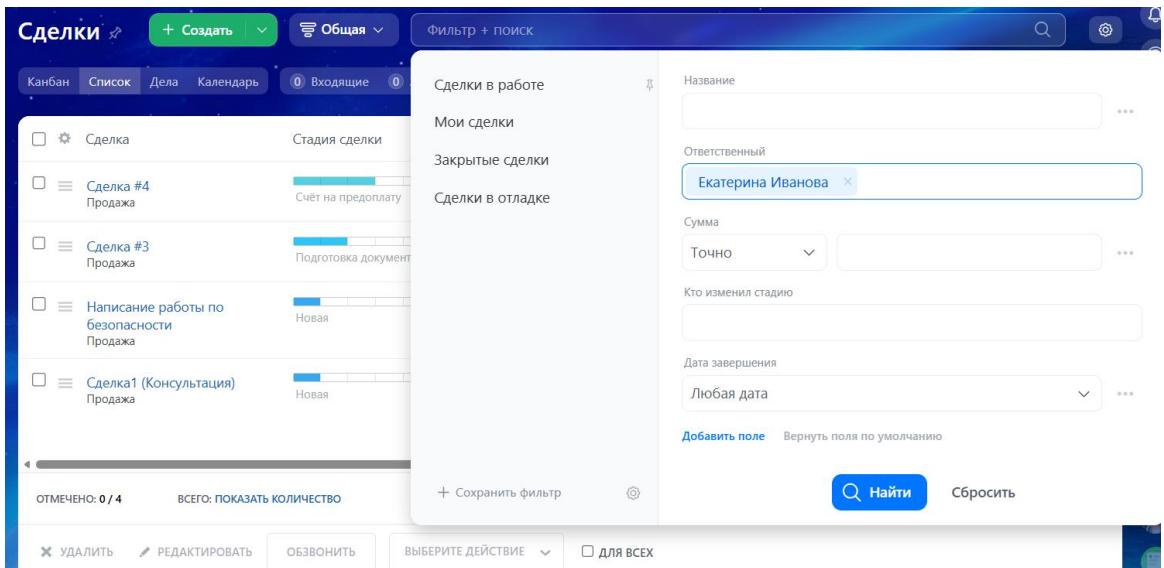


Рис. 15. Применение фильтра

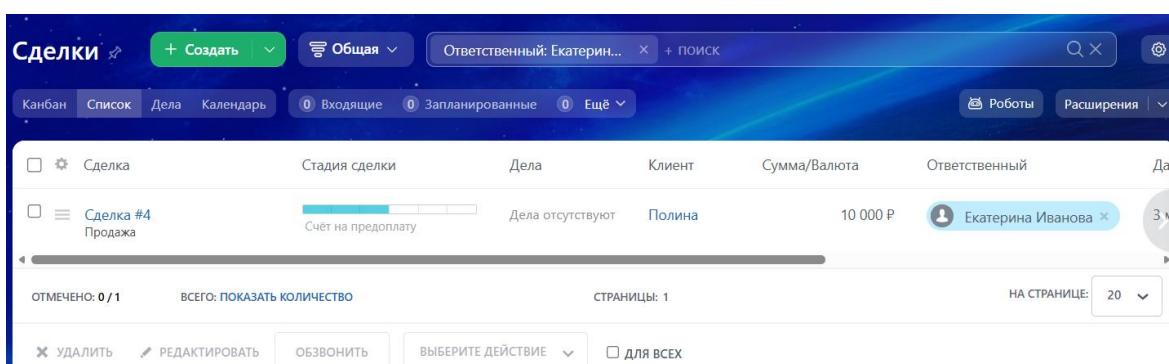


Рис. 16. Поиск по результатам фильтра

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

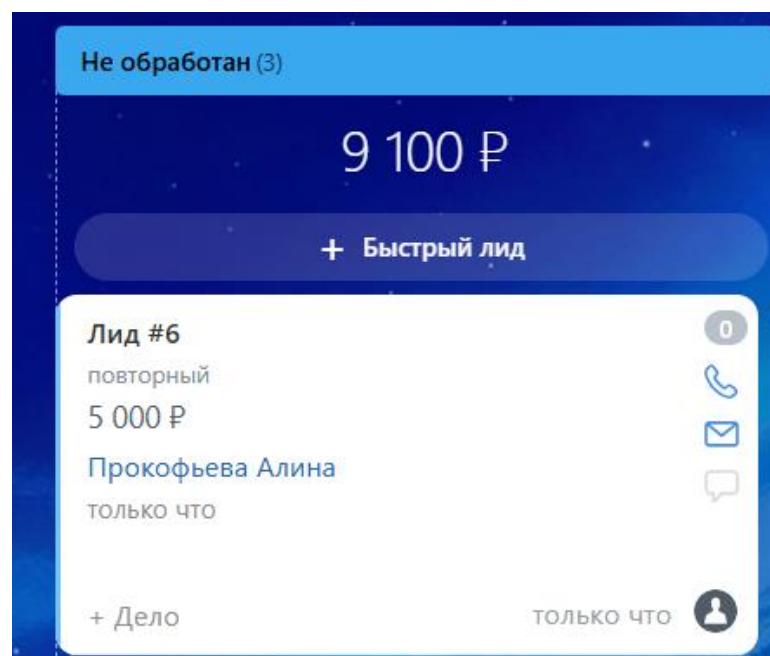


Рис. 17. Создание повторного лидда

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

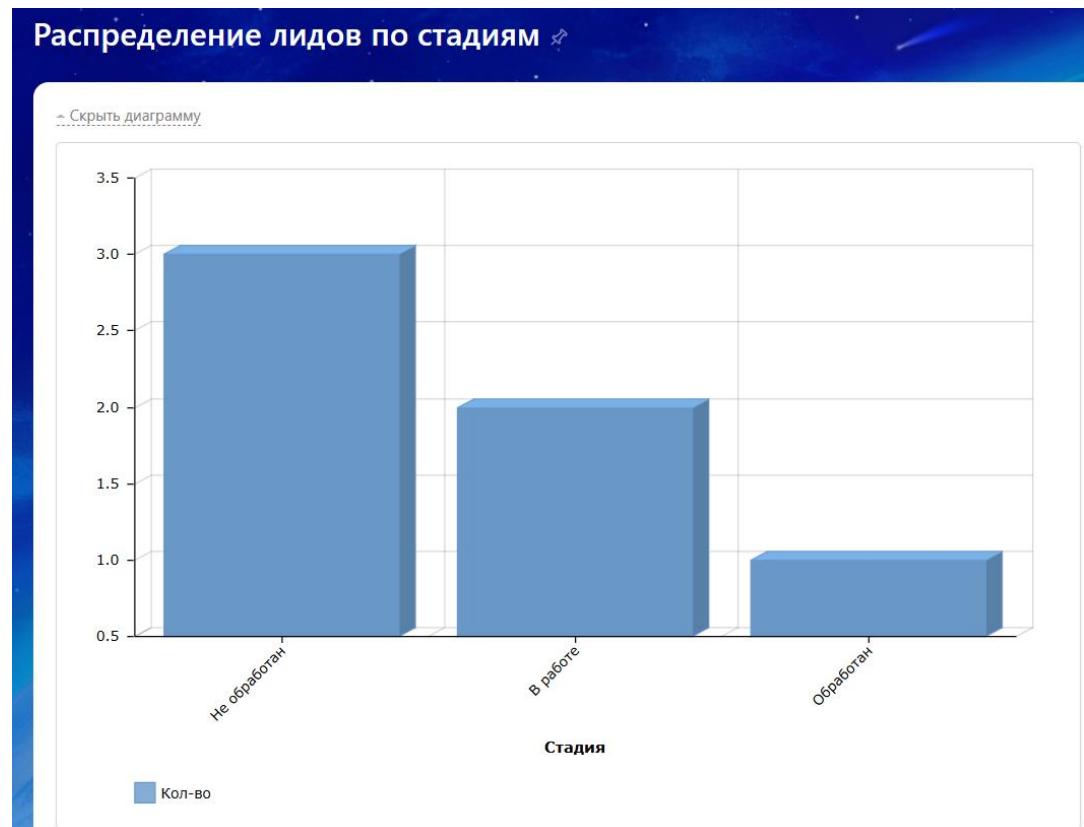


Рис. 18. Графический отчет распределения лидов по стадиям

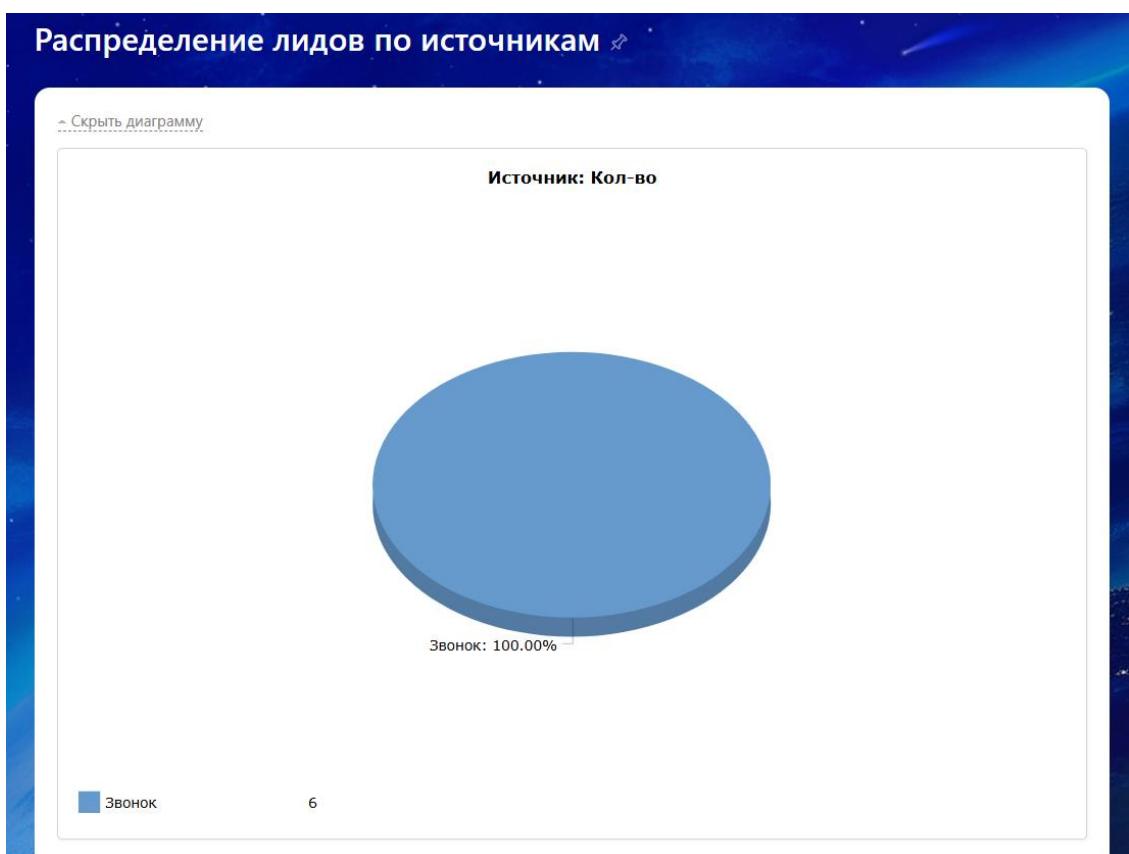


Рис. 19. Графический отчет распределения лидов по источникам

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

Контакт	Дела	Ответственный	Дата создания	Путь клиента
Полина Клиенты	Дела отсутствуют	Полина Мустафаева	сегодня	
Прокофьева Алина Клиенты	Дела отсутствуют	Полина Мустафаева	43 минуты назад	
Донецкова Светлана Клиенты	Дела отсутствуют	Полина Мустафаева	41 минуту назад	

Рис. 20. Импорт контактов

ID	Фотография	Обращение	Имя	Фамилия	Отчество	Дата рождения	Должность	Компания	Тип контакта	Ответственный	Наблюдатели	Рабочий телефон	Мобильный телефон	Номер факса	Домашний телефон	Номер пейджера
1			Донецкова	Светлана				Клиенты	Полина Мустафаева			79175737797				
2			Прокофьева	Алина				Клиенты	Полина Мустафаева			79647841772				
3			Полина					Станкин	Клиенты	Полина Мустафаева		79166087530				
4																
5																
6																

Рис. 21. Экспорт контактов в Excel

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

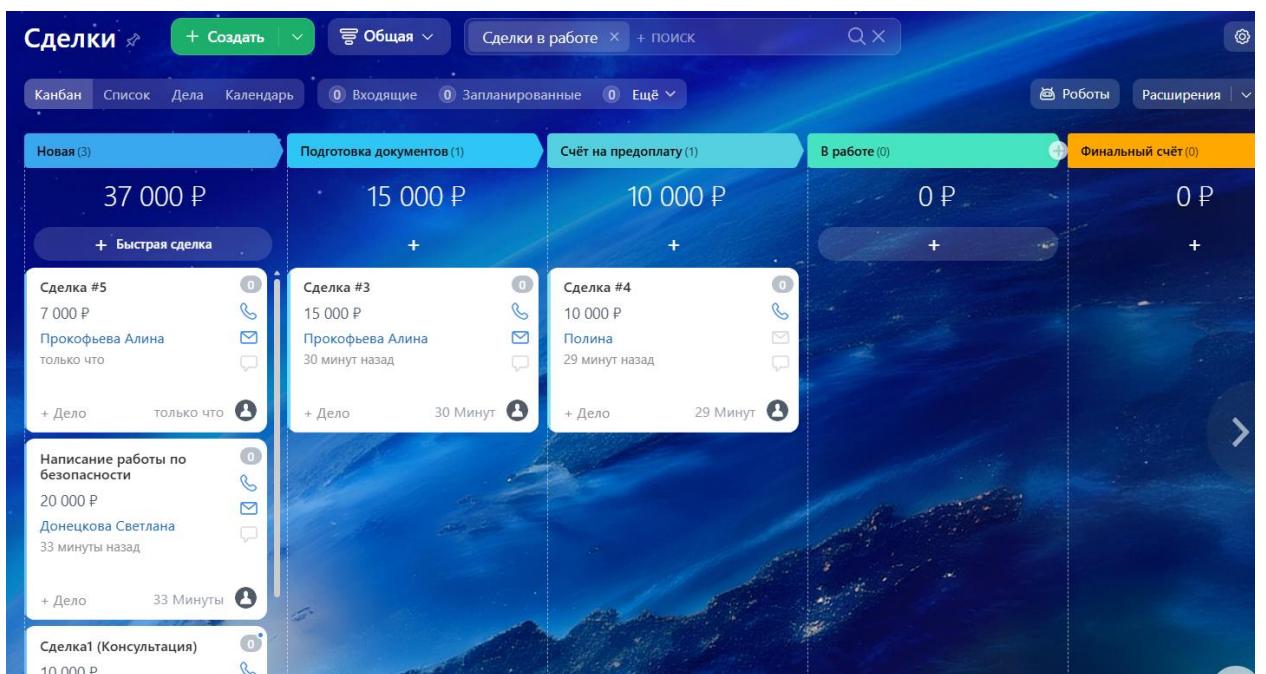


Рис. 22. Созданные сделки

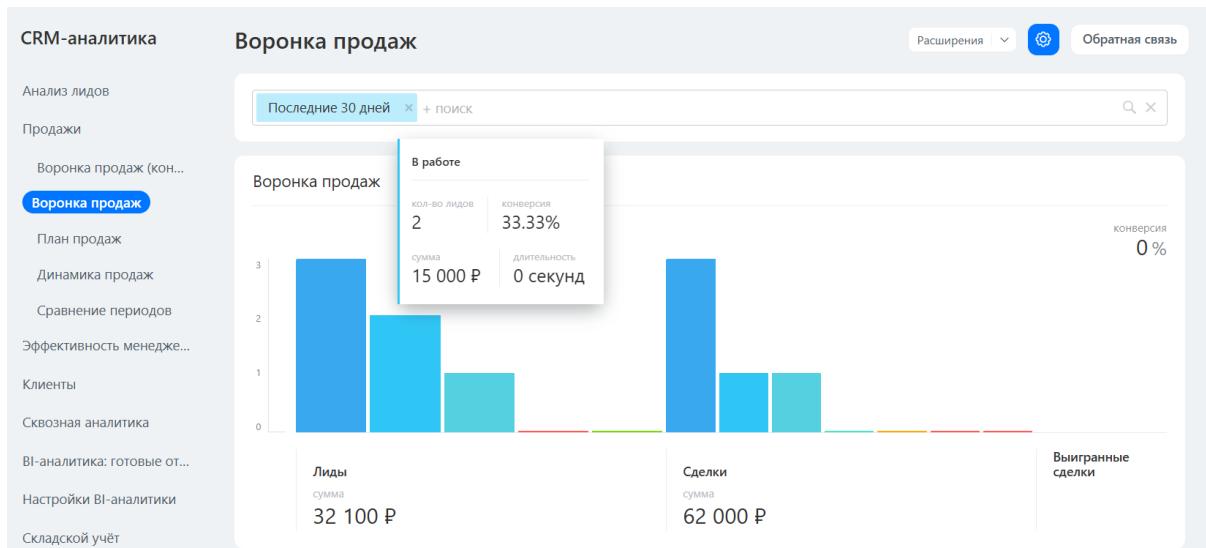


Рис. 23. Воронка продаж по сделкам

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

Написа Акт (Россия) 1

Общая -

АКТ № 1 от 12.11.25

Исполнитель:
Заказчик: Донецкова Светлана

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

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

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

Редактировать

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: Итого к оплате:

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).

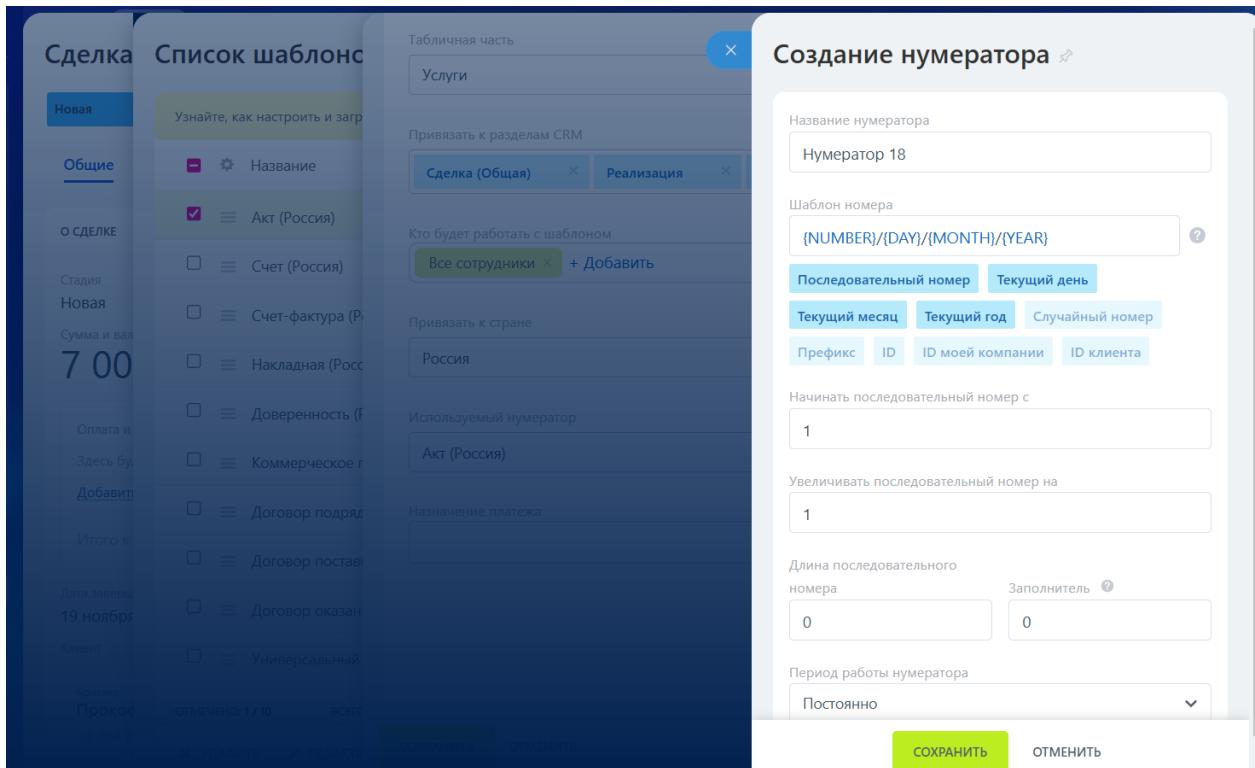


Рис. 26. Создание нумератора

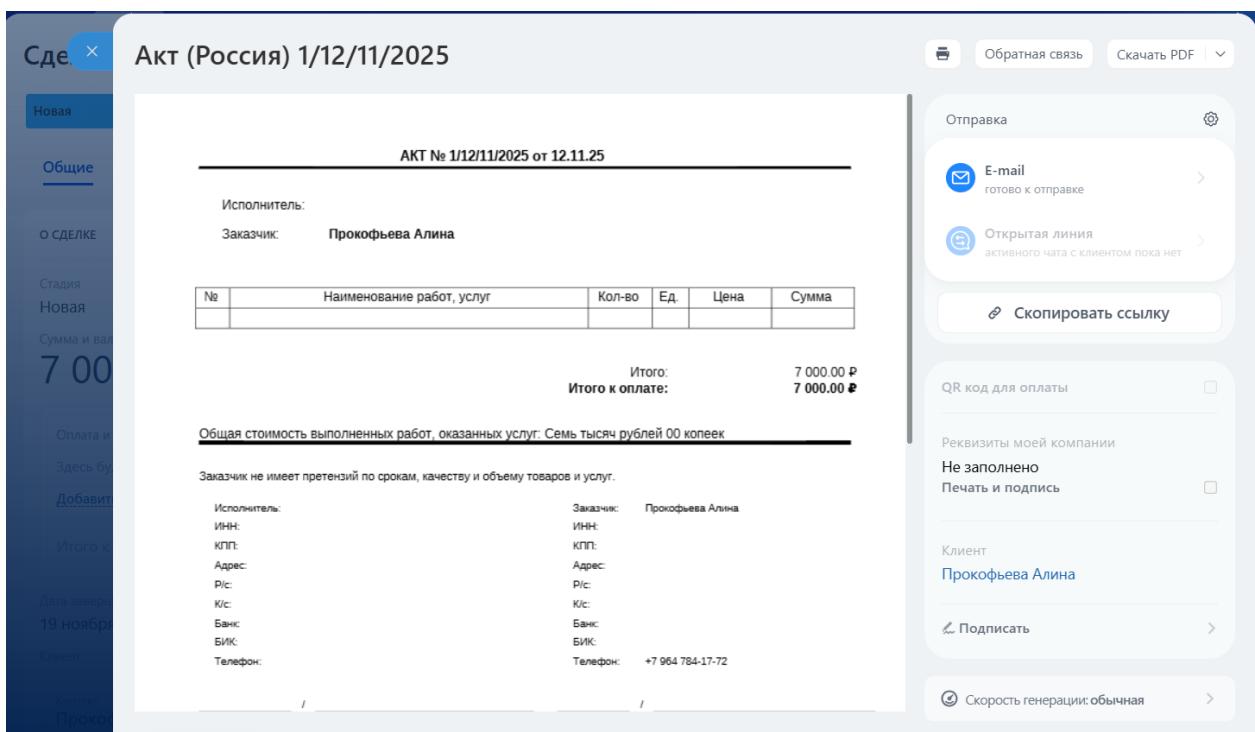


Рис. 27. Созданный документ

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

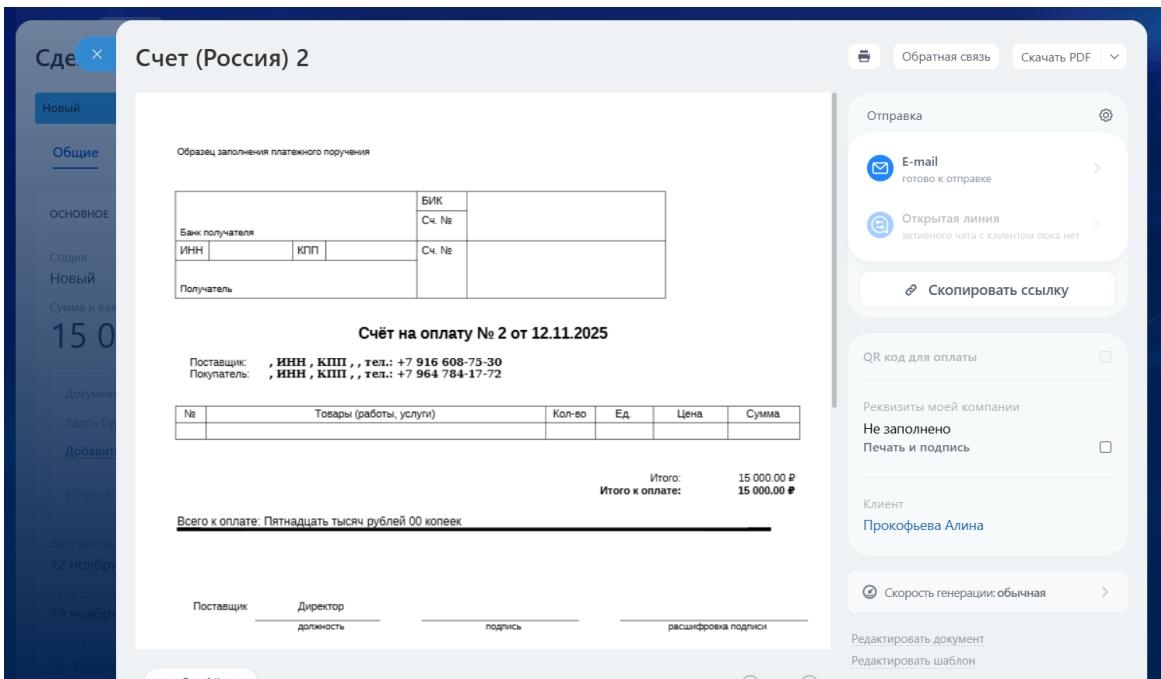


Рис. 28. Выставление счета клиенту

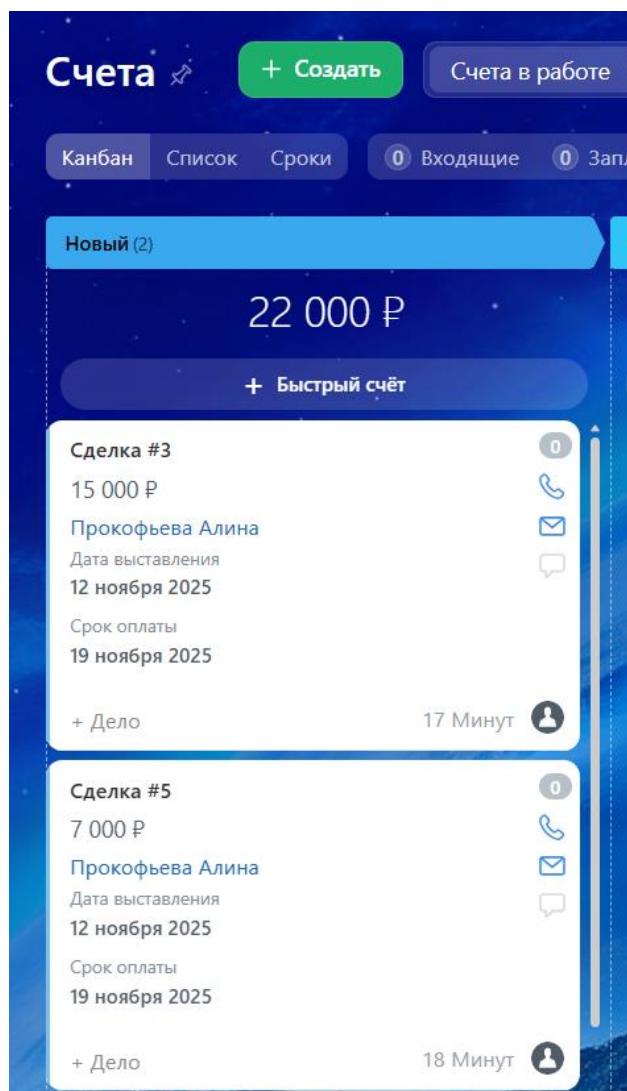


Рис. 29. Счета

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

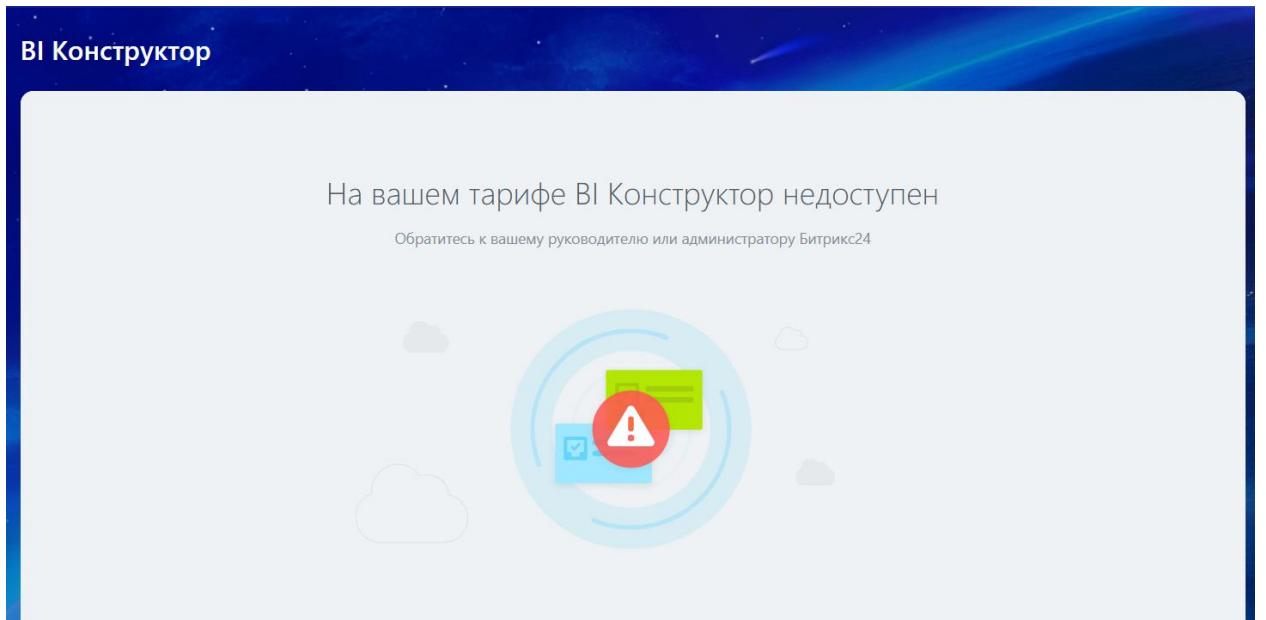


Рис. 30. Доступ к данным отчетам недоступен

17) Создать шаблон счета (рис. 31).

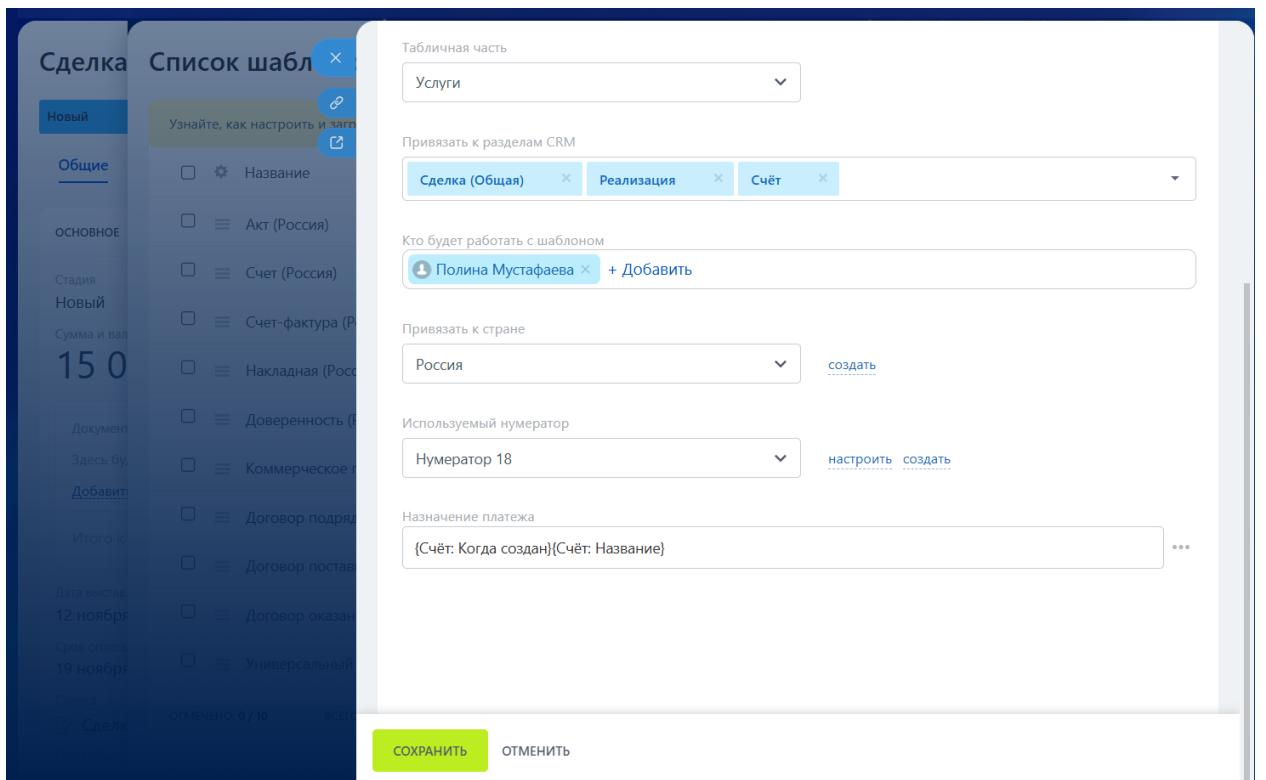


Рис. 31. Создание шаблона счета

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 удалено аналитическим возможностям системы – созданию графических отчетов и работе с документами.