## **Краткое описание бизнес-задачи**

## **«Разработка CRM-системы»**

## В этом кейсе вам предстоит разработать CRM-систему, которая поможет автоматизировать процессы привлечения клиентов, обработки обращений и составления контрактов.

## В CRM-системе сотрудники должны:

## вести учёт предлагаемых компанией услуг;

## запускать и завершать рекламные кампании;

## учитывать потенциальных клиентов, которые заинтересовались конкретной рекламной кампанией;

## переводить клиентов из статуса «потенциальные» в статус «активные» при составлении контрактов на сотрудничество.

## У пользователей должны быть разные роли в CRM-системе:

## администратор — создаёт пользователей и назначает им роли;

## оператор — создаёт записи о потенциальных клиентах;

## маркетолог — создаёт записи о предоставляемых услугах и о проводимых рекламных кампаниях;

## менеджер — работает с потенциальными клиентами, создаёт контракты и переводит потенциальных клиентов в активные.

## CRM-cистема должна считать статистику успешности рекламных кампаний и учитывать несколько факторов:

## количество потенциальных клиентов, заинтересовавшихся рекламой;

## количество переходов клиентов из потенциальных в активные;

## объёмы продаж по клиентам.

## Таким образом, CRM-система позволит эффективно управлять процессом работы с клиентами, отслеживать результативность рекламных кампаний и повышать общую продуктивность бизнеса.