

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 группы БПС2401

Швецов Семен Игоревич

Проверил:

Игнатов Данила Васильевич

Москва 2024

## **СОДЕРЖАНИЕ**

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ .....	3
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ .....	4
ВЫВОД.....	15

## **ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ**

**Цель:** ознакомиться с основным функционалом подсистемы «CRM».

**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».

# ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**Задание 1 Создать 5-10 лидов вручную с разными видами состояний и событий.**

Лид 1:

← → ★ Алина Афанасьева (Лид)

Основное События Файлы

Записать и закрыть Записать

Состояние: Отправлено КП

Любая дополнительная информация

Контакты

Алина Афанасьева

✓ Телефон: +7 (902) 153-53-75 Прим.

@ E-mail: Прим.

+ контакт + телефон, адрес

Компания

1С

✓ Телефон: Прим.

@ E-mail: Прим.

Юр. адрес: ...

Факт. адрес: ...

+ телефон, адрес

Результат

Перевести в: Покупателя Покупателя + заказ Некачественный лид

Представление

В программе: Алина Афанасьева

В группе: 1С

# Тег: ...

Детали

Источник: Сайт

Ответственный: Семён

ИНН: ...

КПП: ...

+ Свой реквизит

Рисунок 1 - Лид 1

← → ☆ Событие: Телефонный звонок от 09.12.2024

Основное События Файлы

Записать и закрыть Записать Создать на основании

Тема

Описание события

Состояние: Запланировано

Важность: Обычная

Источник: Источник привлечения

Начало: 09.12.2024 07:51 30 минут

Окончание: 09.12.2024 08:21

Календарь: Семён

Основание: ...

Лид: Алина Афанасьева

Добавить

Контакт	Как связаться
Алина Афанасьева	+7 (902) 153-53-75

Ответственный: Семён Дата регистрации: 09.12.2024 7:51:53

+ Свой реквизит Автор: Семён

Рисунок 2 - Событие Лид 1

## Лид 2:

← →

★ Алина Хохлова (Лид)

Основное

События

Файлы

Записать и закрыть

Записать

📎

Состояние

Не обработан

любая дополнительная информация

Контакты

Алина Хохлова

📞 Телефон +7 (904) 843-81-23

✉ E-mail

+ контакт + телефон, адрес

Компания

1С

📞 Телефон

✉ E-mail

🏠 Юр. адрес

🏠 Факт. адрес

+ телефон, адрес

Результат

Перевести в: Покупателя Покупателя + заказ Некачественный лид

Представление

В программе: Алина Хохлова

В группе: 1С

# Тег:

Детали

Источник: Выставка

Ответственный: Семён

ИНН:

КПП:

+ Свой реквизит

## Рисунок 3 - Лид 2

← →

☆ Событие: Телефонный звонок (создание)

Основное

События

Файлы

Записать и закрыть

Записать

📎

Создать на основании

Тема

Описание события

Состояние: Запланировано

Важность: Обычная

Источник: Источник привлечения

Начало: 09.12.2024 08:08 30 минут

Окончание: 09.12.2024 08:38

Календарь: Семён

Основание:

Лид: Алина Хохлова

Добавить

Контакт

Алина Хохлова

Как связаться

+7 (904) 843-81-23

Ответственный: Семён

Дата регистрации: 09.12.2024 0:00:00

+ Свой реквизит

Автор: Семён

## Рисунок 4 - Событие Лид 2

5

### Лид 3:

← →

★ Арсений Кононов (Лид)


Основное

События

Файлы

Записать и закрыть

Записать



Состояние

Назначена встреча

Любая дополнительная информация

Контакты

Арсений Кононов

Телефон

+7 (907) 264-72-95

Прим.

E-mail

Прим.

+ контакт

+ телефон, адрес

Компания

1С

Телефон

Прим.

E-mail

Прим.

Юр. адрес

Факт. адрес

+ телефон, адрес

Результат

Перевести в:

Покупателя

Покупателя + заказ

Некачественный лид

Представление

В программе:

Арсений Кононов

В группе:

1С

# Ter:

Детали

Источник:

Сайт

Ответственный:

Семён

ИНН:

КПП:

+ Свой реквизит

Рисунок 5 - Лид 3

← →

☆ Событие: Личная встреча от 09.12.2024


Основное

События


Файлы

Записать и закрыть

Записать



Создать на основании



Тема

Состояние:

Запланировано

Описание события

Важность:

Обычная

Источник:

Источник привлечения

Начало:

09.12.2024

07:52

30 минут

Окончание:

09.12.2024

08:22

Календарь:

Семён

Основание:

Лид:

Арсений Кононов

Добавить

Контакт

Как связаться

Арсений Кононов

+7 (907) 264-72-95

Ответственный:

Семён

Дата регистрации:

09.12.2024 7:52:56

+ Свой реквизит

Автор:

Семён

Рисунок 6 - Событие Лид 3

Лид 4:

← →

★ Валерий Зимин (Лид) \*


Основное

События

Файлы

Записать и закрыть

Записать



Состояние

Назначена встреча

Любая дополнительная информация

Контакты

Валерий Зимин

Телефон

+7 (901) 456-66-42

Прим.

E-mail

Прим.

+ контакт

+ телефон, адрес

Компания

1С

Телефон

Прим.

E-mail

Прим.

Юр. адрес

Факт. адрес

+ телефон, адрес

Результат

Перевести в: Покупателя Покупателя + заказ Некачественный лид

Представление

В программе: Валерий Зимин

В группе: 1С

# Тег:

Детали

Источник: Сайт

Ответственный: Семён

ИНН:

КПП:

+ Свой реквизит

Рисунок 7 - Лид 4

← →

☆ Событие: Личная встреча от 09.12.2024


Основное


События

Файлы

Записать и закрыть

Записать



Создать на основании 

Тема

Описание события

Состояние: Запланировано

Важность: Обычная

Источник: Источник привлечения

Начало: 09.12.2024 07:53 30 минут

Окончание: 09.12.2024 08:23

Календарь: Семён

Основание:

Лид: Валерий Зимин

Добавить

Контакт

Валерий Зимин

Как связаться

+7 (901) 456-66-42

Ответственный: Семён

Дата регистрации: 09.12.2024 7:53:30

+ Свой реквизит

Автор: Семён

Рисунок 8 - Событие Лид 4

## Лид 5:

← →

★ Валерий Киселев (Лид)

Основное

События

Файлы

Записать и закрыть

Записать

📎

Состояние

Не обработан

Любая дополнительная информация

Контакты

Валерий Киселев

📞 Телефон

+7 (910) 426-25-14

...

Прим.

@ E-mail

...

Прим.

+ контакт

+ телефон, адрес

Компания

1С

📞 Телефон

...

Прим.

@ E-mail

...

Прим.

🏠 Юр. адрес

...

🏠 Факт. адрес

...

+ телефон, адрес

Результат

Перевести в:

Покупателя

Покупателя + заказ

Некачественный лид

Представление

В программе:

Валерий Киселев

В группе:

1С

# Тег:

Детали

Источник:

Сайт

Ответственный:

Семён

ИНН:

КПП:

+ Свой реквизит

## Рисунок 9 - Лид 5

← →

☆ Событие: Личная встреча от 09.12.2024

Основное

События

Файлы

Записать и закрыть

Записать

📎

Создать на основании

📄

Тема

...

📎

Описание события

Состояние:

Запланировано

Важность:

Обычная

Источник:

Источник привлечения

Начало:

09.12.2024

07:56

30 минут

Окончание:

09.12.2024

08:26

Календарь:

Семён

Основание:

Лид:

Валерий Киселев

Добавить

Контакт

Валерий Киселев

Как связаться

+7 (910) 426-25-14

Ответственный:

Семён

Дата регистрации:

09.12.2024 7:56:53

Автор:

Семён

+ Свой реквизит

## Рисунок 10 - Событие Лид 5



## Лид 6:

← →

★ Герман Казаков (Лид)

Основное

События

Файлы

Записать и закрыть

Записать

📎 -

Состояние

Отправлено КП

Любая дополнительная информация

Контакты

Герман Казаков

📞 Телефон +7 (906) 362-67-55 Прим.

@ E-mail Прим.

+ контакт + телефон, адрес

Компания

1С

📞 Телефон Прим.

@ E-mail Прим.

🏠 Юр. адрес

🏠 Факт. адрес

+ телефон, адрес

Результат

Перевести в: Покупателя Покупателя + заказ Некачественный лид

Представление

В программе: Герман Казаков

В группе: 1С

# Тег:

Детали

Источник: E-mail

Ответственный: Семён

ИНН:

КПП:

+ Свой реквизит

Рисунок 11 - Лид 6

← →

☆ Событие: Телефонный звонок от 09.12.2024

Основное

События

Файлы

Записать и закрыть

Записать

📎 -

Создать на основании 📄

Тема

Описание события

Состояние: Запланировано

Важность: Обычная

Источник: Источник привлечения

Начало: 09.12.2024 07:57 30 минут

Окончание: 09.12.2024 08:27

Календарь: Семён

Основание:

Лид: Герман Казаков

Добавить

Контакт	Как связаться
Герман Казаков	+7 (906) 362-67-55

Ответственный: Семён

Дата регистрации: 09.12.2024 7:58:20

+ Свой реквизит

Автор: Семён

Рисунок 12 - Событие Лид 6

## Лид 7:

← →

★ **Евгения Калашникова (Лид)**


Основное

События

Файлы

Записать и закрыть

Записать



Состояние

На оплате

Любая дополнительная информация

Контакты

Евгения Калашникова

Телефон +7 (907) 335-67-12

Прим.

E-mail

Прим.

+ контакт + телефон, адрес

Компания

1С

Телефон

Прим.

E-mail

Прим.

Юр. адрес

Факт. адрес

+ телефон, адрес

Результат

Перевести в: Покупателя Покупателя + заказ Некачественный лид

Представление

В программе: Евгения Калашникова

В группе: 1С

# Тег:

Детали

Источник: Рекламная кампания

Ответственный: Семён

ИНН:

КПП:

+ Свой реквизит

Рисунок 13 - Лид 7

← →

☆ **Событие: Личная встреча от 09.12.2024**


Основное


События

Файлы

Записать и закрыть

Записать



Создать на основании 

Тема

Описание события

Состояние: Запланировано

Важность: Обычная

Источник: Источник привлечения

Начало: 09.12.2024 07:59 30 минут

Окончание: 09.12.2024 08:29

Календарь: Семён

Основание:

Лид: Евгения Калашникова

Добавить

Контакт	Как связаться
Евгения Калашникова	+7 (907) 335-67-12

Ответственный: Семён

Дата регистрации: 09.12.2024 7:59:03

+ Свой реквизит

Автор: Семён

Рисунок 14 - Событие Лид 7

## Лид 8:

← →

★ Зинаида Лобанова (Лид)

Основное

События

Файлы

Записать и закрыть

Записать

📎

Состояние

Назначена встреча

Любая дополнительная информация

Контакты

Зинаида Лобанова

📞 Телефон

+7 (901) 763-63-27

Прим.

@ E-mail

Прим.

+ контакт + телефон, адрес

Компания

1С

📞 Телефон

Прим.

@ E-mail

Прим.

🏠 Юр. адрес

🏠 Факт. адрес

+ телефон, адрес

Результат

Перевести в: Покупателя Покупателя + заказ Некачественный лид

Представление

В программе: Зинаида Лобанова

В группе: 1С

# Тег:

Детали

Источник: E-mail

Ответственный: Семён

ИНН:

КПП:

+ Свой реквизит

## Рисунок 15 - Событие 8

← →

☆ Событие: Телефонный звонок от 09.12.2024

Основное

События

Файлы

Записать и закрыть

Записать

📎

Создать на основании

📎

Тема

Описание события

Состояние: Запланировано

Важность: Обычная

Источник: Источник привлечения

Начало: 09.12.2024 07:59 30 минут

Окончание: 09.12.2024 08:29

Календарь: Семён

Основание:

Лид: Зинаида Лобанова

Добавить

Контакт

Зинаида Лобанова

Как связаться

+7 (901) 763-63-27

Ответственный: Семён

Дата регистрации: 09.12.2024 7:59:33

+ Свой реквизит

Автор: Семён

## Рисунок 16 - Событие Лид 8

## Лид 9:

← →

★ Кирилл Поляков (Лид)


Основное

События

Файлы

Записать и закрыть

Записать



Состояние

Не обработан

Любая дополнительная информация

Контакты

Кирилл Поляков

Телефон +7 (907) 253-74-28

Прим.

E-mail

Прим.

+ контакт + телефон, адрес

Компания

1С

Телефон

Прим.

E-mail

Прим.

Юр. адрес

Факт. адрес

+ телефон, адрес

Результат

Перевести в: Покупателя Покупателя + заказ Некачественный лид

Представление

В программе: Кирилл Поляков

В группе: 1С

# Тер:

Детали

Источник: Сайт

Ответственный: Семён

ИНН:

КПП:

+ Свой реквизит

## Рисунок 17 - Лид 9

← →

☆ Событие: Личная встреча от 09.12.2024


Основное

События


Файлы

Записать и закрыть

Записать



Создать на основании



Тема

Описание события

Состояние: Запланировано

Важность: Обычная

Источник: Источник привлечения

Начало: 09.12.2024 07:59 30 минут

Окончание: 09.12.2024 08:29

Календарь: Семён

Основание:

Лид: Кирилл Поляков

Добавить

Контакт

Кирилл Поляков

Как связаться

+7 (907) 253-74-28

Ответственный: Семён

Дата регистрации: 09.12.2024 7:59:42

+ Свой реквизит

Автор: Семён

## Рисунок 18 - Событие Лид 9

Лид 10:

←

→

★ Макар Бобров (Лид)

Основное

События

Файлы

Записать и закрыть

Записать

Состояние

На оплате

Любая дополнительная информация

Контакты

Макар Бобров

Телефон

+7 (909) 465-25-73

Прим.

E-mail

Прим.

+ контакт

+ телефон, адрес

Компания

1С

Телефон

Прим.

E-mail

Прим.

Юр. адрес

Факт. адрес

+ телефон, адрес

Результат

Перевести в:

Покупателя

Покупателя + заказ

Некачественный лид

Представление

В программе:

Макар Бобров

В группе:

1С

# Тег:

Детали

Источник:

Рекламная кампания

Ответственный:

Семен

ИНН:

КПП:

+ Свой рейтинг

Рисунок 19 - Лид 10

←

→

☆ Событие: Телефонный звонок от 09.12.2024

Основное

События

Файлы

Записать и закрыть

Записать

Создать на основании

Тема

Описание события

Состояние:

Запланировано

Важность:

Обычная

Источник:

Источник привлечения

Начало:

09.12.2024

08:00

30 минут

Окончание:

09.12.2024

08:30

Календарь:

Семен

Основание:

Лид:

Макар Бобров

Добавить

Контакт

Как связаться

Макар Бобров

+7 (909) 465-25-73

Ответственный:

Семен

Дата регистрации:

09.12.2024 8:00:06

+ Свой рейтинг

Автор:

Семен

Рисунок 20 - Событие Лид 10


←


→

☆ Лиды

Загрузить

Создать





События -

Еще -

Поиск (Ctrl+F)

Представление	Состояние	
Алина Афанасьева	Отправлено КП	Алина Афанасьева...
Алина Хохлова	Не обработан	Алина Хохлова...
Арсений Кононов	Назначена встреча	Арсений Кононов...
Валерий Зимин	Назначена встреча	Валерий Зимин...
Валерий Киселев	Не обработан	Валерий Киселев...
Герман Казаков	Отправлено КП	Герман Казаков...
Евгения Калашникова	На оплате	Евгения Калашникова...
Зинаида Лобанова	Назначена встреча	Зинаида Лобанова...
Кирилл Поляков	Не обработан	Кирилл Поляков...
Макар Бобров	На оплате	Макар Бобров...

Рисунок 21 - 10 Лидов

## Задание 2 Сформировать отчет «Календарь событий» и «Воронка продаж».

Отчет «Календарь событий»:

←

→

☆

Календарь событий

Сформировать

Введите слово для поиска (название товара, покупателя) ?

🔍

🔍

Печать

Отправить -

Сохранить

Открыть -

Период: декабрь 2024 г.

Событие	Важность	Период	Контакт	Тема	Содержание	Ответс
Телефонный звонок от 09.12.2024	Обычная	Пн 09 дек. 08:00 Пн 09 дек. 08:30	Алина Афанасьева			Семён
Телефонный звонок от 09.12.2024	Обычная	Пн 09 дек. 08:30 Пн 09 дек. 09:00	Алина Хохлова			Семён
Личная встреча от 09.12.2024	Обычная	Пн 09 дек. 09:00 Пн 09 дек. 09:30	Арсений Кононов			Семён
Личная встреча от 09.12.2024	Обычная	Пн 09 дек. 09:30 Пн 09 дек. 10:00	Валерий Зимин			Семён
Личная встреча от 09.12.2024	Обычная	Пн 09 дек. 10:00 Пн 09 дек. 10:30	Валерий Киселев			Семён
Телефонный звонок от 09.12.2024	Обычная	Пн 09 дек. 10:30 Пн 09 дек. 11:00	Герман Казаков			Семён
Личная встреча от 09.12.2024	Обычная	Пн 09 дек. 10:30 Пн 09 дек. 11:00	Евгения Калашникова			Семён
Телефонный звонок от 09.12.2024	Обычная	Пн 09 дек. 11:00 Пн 09 дек. 11:30	Зинаида Лобанова			Семён
Личная встреча от 09.12.2024	Обычная	Пн 09 дек. 11:30 Пн 09 дек. 12:00	Кирилл Поляков			Семён
Телефонный звонок от 09.12.2024	Обычная	Пн 09 дек. 11:30 Пн 09 дек. 12:00	Макар Бобров			Семён

Рисунок 22 - Календарь событий

Отчет «Воронка продаж»:

← →

☆ Воронка продаж

Сформировать

Введите слово для поиска (название товара, покупателя) ?

Печать

Отправить -

Сохранить

Открыть -

Период: декабрь 2024 г.

Источники привлечения

Состояние

Кол.во

Конверсия

т. ч.

Сумма

Средний чек

Потери

Лиды

10

0,22

Не обработан

10

100%

0,22

Отправлено КП

7

70%

70%

Назначена встреча

5

50%

71%

На оплате

2

20%

40%

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.

Рисунок 23 - Воронка продаж

## ВЫВОД

Ознакомился с функционалом подсистемы «CRM». Были созданы 10 лидов. Каждому лиду присвоено состояние: «Не обработан», «Отправлено КП», «Назначена встреча» или «На оплате». К состоянию можно добавить дополнительную информацию. В контактах указаны фамилия, имя, номер телефона. Для всех лидов кампания указана 1С. В графе «Представление» «В программе» выбрано фамилия, имя, «В группе» - 1С. Сортировку лидов можно сделать также при помощи тегов. В графе «Детали» «Источник» выбрано «Сайт», «E-mail», «Выставка», «Звонок» или «Рекламная кампания».

Каждому лиду было создано событие - «Телефонный звонок» или «Личная встреча». Для событий создается тема, добавляется описание события. Также в событии указывается «Состояние», «Важность», время, «Календарь», «Лид». «Источник» и «Основание» дополнительно.

После создания лидов был сформирован отчёт «Календарь событий» с выводом события, важности, периода, контакта и отчёт «Воронки продаж» с выводом состояния, количества, конверсии.