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

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:

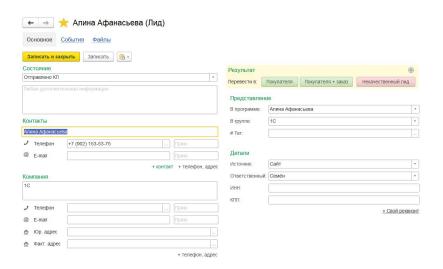


Рисунок 1 - Лид 1

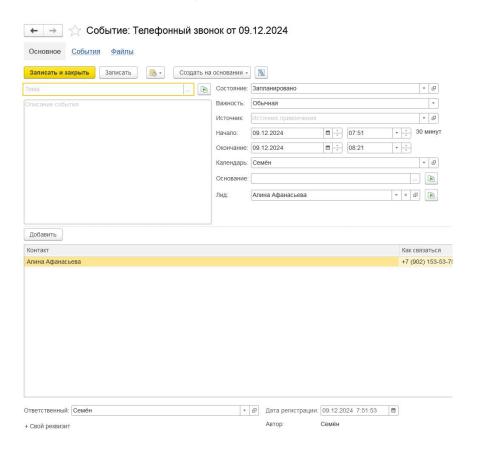


Рисунок 2 - Событие Лид 1

Лид 2:

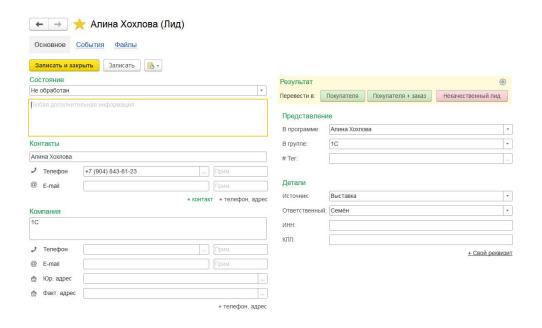


Рисунок 3 - Лид 2

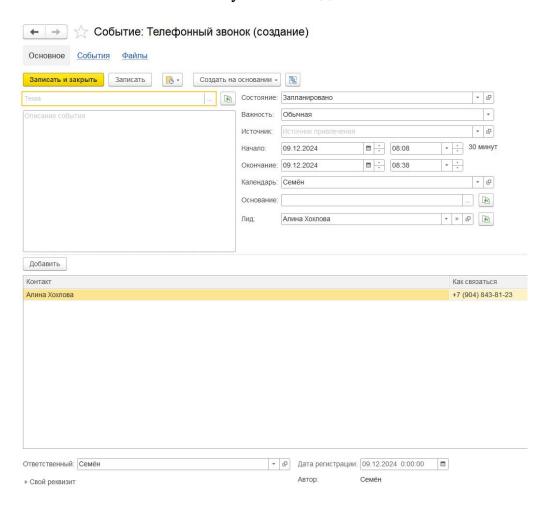


Рисунок 4 - Событие Лид 2

Лид 3:

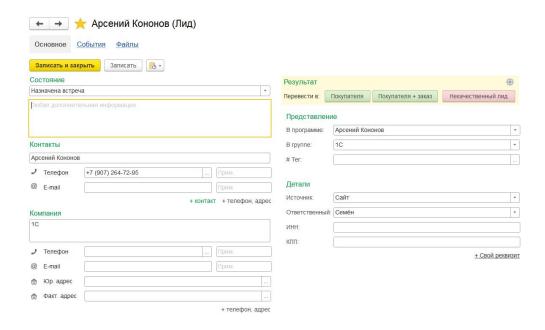


Рисунок 5 - Лид 3

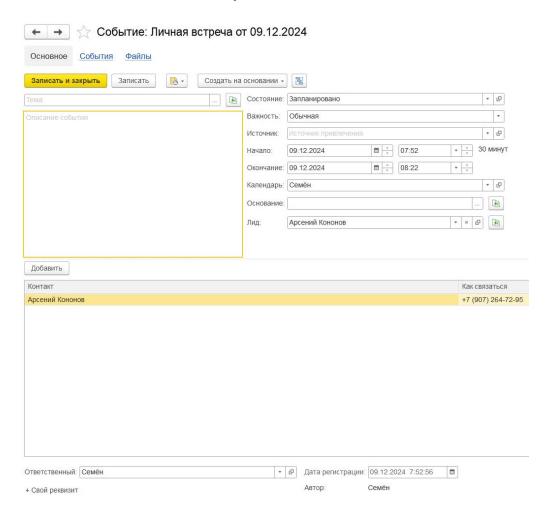


Рисунок 6 - Событие Лид 3

Лид 4:

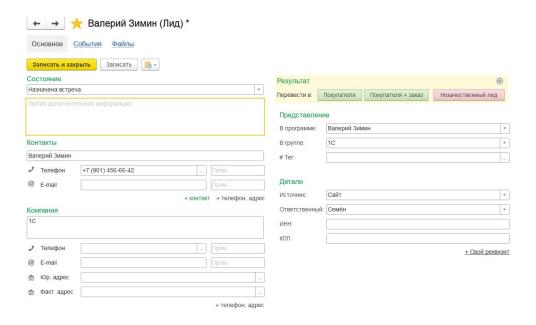


Рисунок 7 - Лид 4

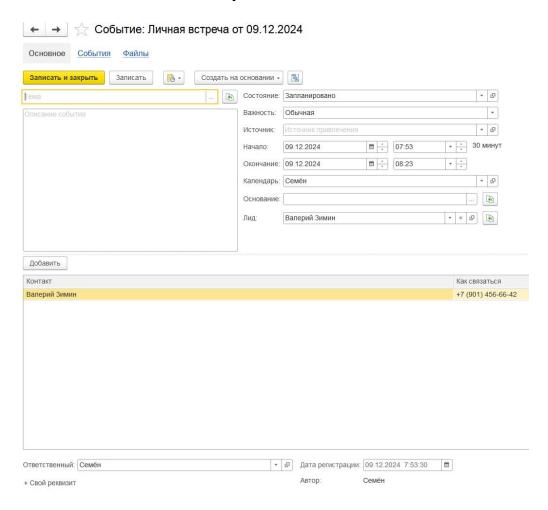


Рисунок 8 - Событие Лид 4

Лид 5:

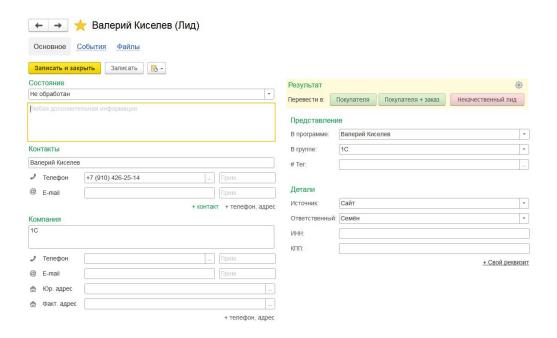


Рисунок 9 - Лид 5

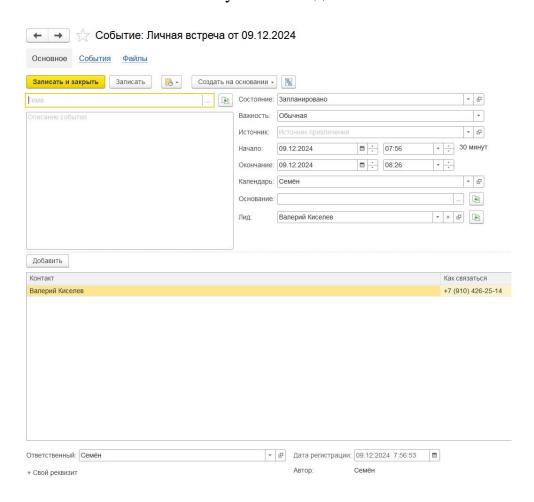


Рисунок 10 - Событие Лид 5

Лид 6:

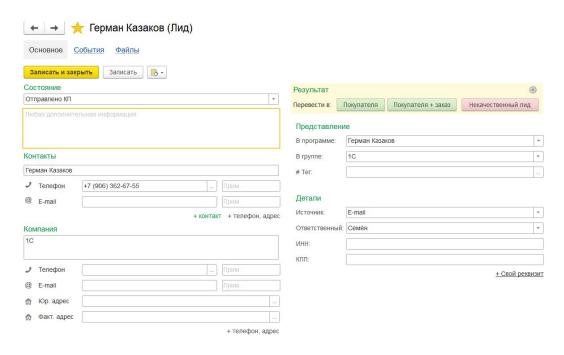


Рисунок 11 - Лид 6

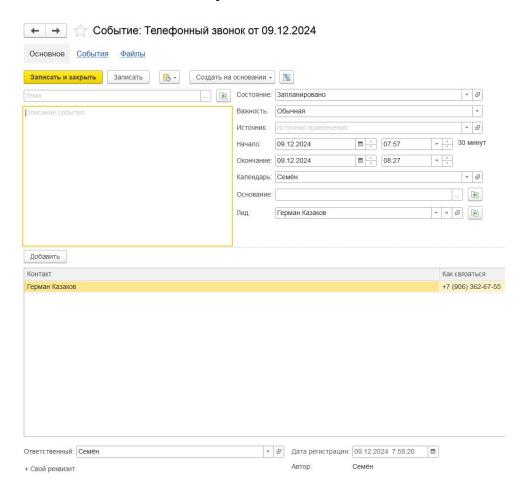


Рисунок 12 - Событие Лид 6

Лид 7:

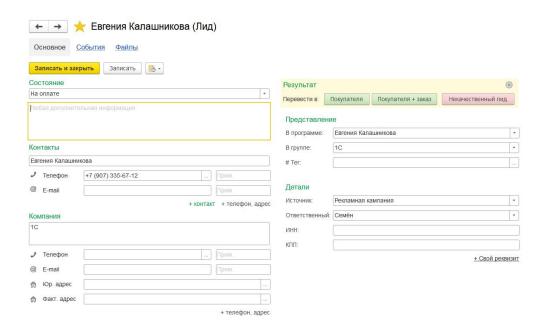


Рисунок 13 - Лид 7

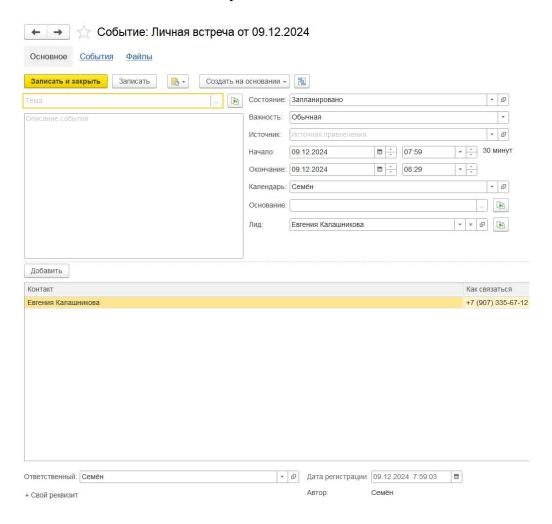


Рисунок 14 - Событие Лид 7

Лид 8:

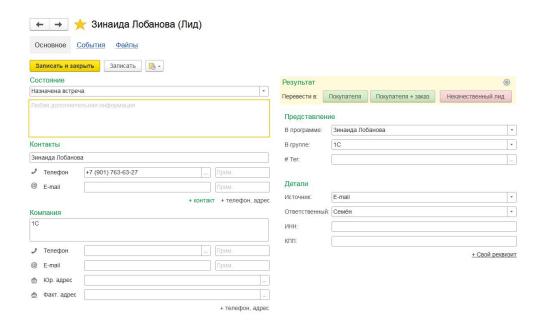


Рисунок 15 - Событие 8

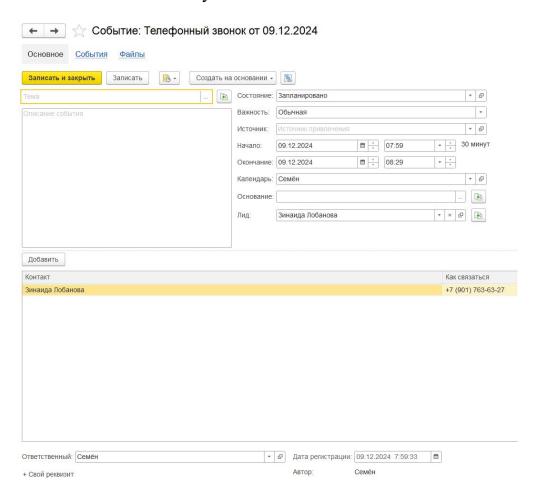


Рисунок 16 - Событие Лид 8

Лид 9:

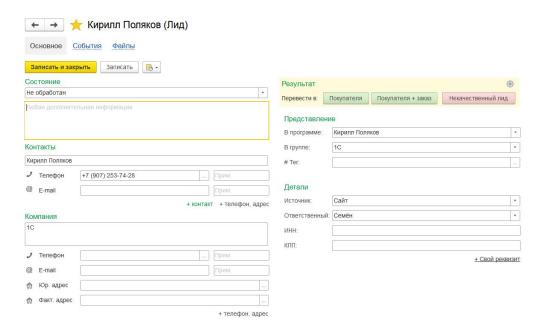


Рисунок 17 - Лид 9

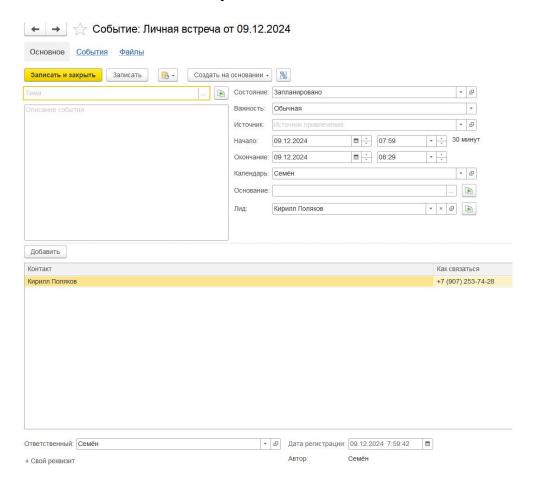


Рисунок 18 - Событие Лид 9

Лид 10:

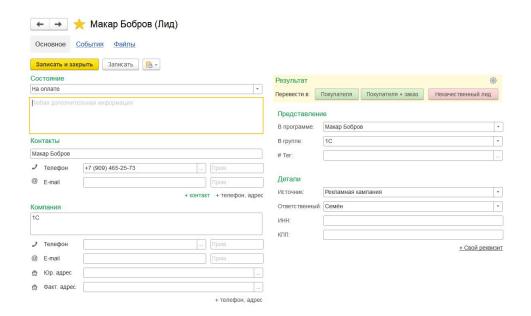


Рисунок 19 - Лид 10

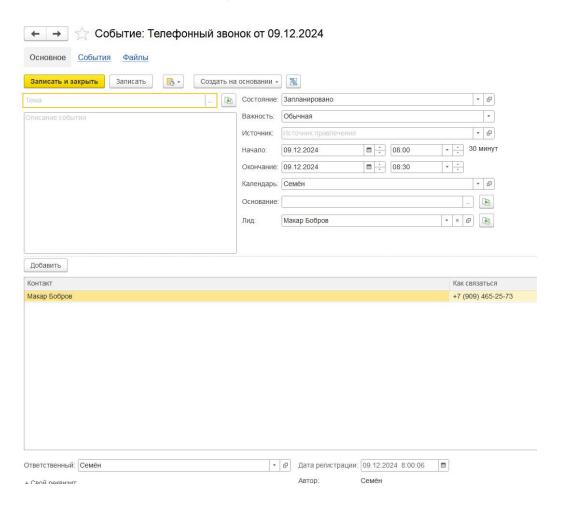


Рисунок 20 - Событие Лид 10

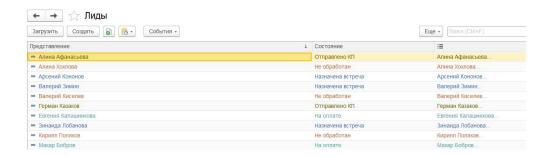


Рисунок 21 - 10 Лидов

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

Отчет «Календарь событий»:

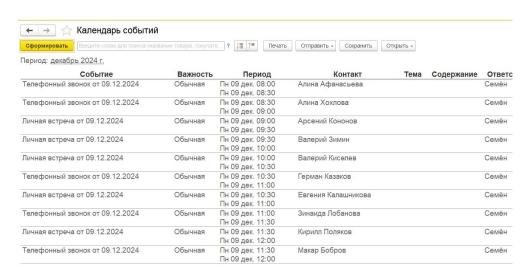


Рисунок 22 - Календарь событий

Отчет «Воронка продаж»:

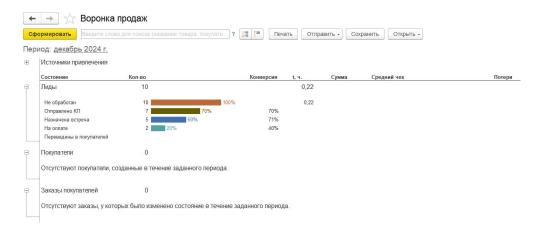


Рисунок 23 - Воронка продаж

ВЫВОД

Ознакомился с функционалом подсистемы «СRМ». 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», «Е-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.