CRM-системы (Customer Relationship Management) - это программное обеспечение, которое помогает компаниям управлять своими отношениями с клиентами. Они собирают и анализируют данные о клиентах, чтобы лучше понимать их потребности и предпочтения, а также помогают в управлении продажами, маркетингом и обслуживанием клиентов.

Основные функции CRM-систем включают:

1. Управление клиентами и контактами: сбор, хранение и управление информацией о клиентах и контактах, включая их контактные данные, историю взаимодействий и записи об услугах.
2. Управление продажами: отслеживание продаж, выставление счетов и напоминания о предстоящих платежах.
3. Управление маркетингом: планирование и проведение маркетинговых кампаний, анализ результатов и оценка эффективности.
4. Управление обслуживанием клиентов: обработка запросов и жалоб клиентов, управление отзывами и обратной связью, а также управление запросами на обслуживание.
5. Аналитика и отчетность: предоставление отчетов и аналитики по продажам, маркетингу, обслуживанию клиентов и другим ключевым метрикам для принятия решений на основе данных.
6. Интеграция с другими системами: возможность интеграции CRM-системы с другими бизнес-приложениями, такими как системы управления проектами, ERP и системы бухгалтерского учета.
7. Управление ресурсами: управление персоналом, задачами и проектами, а также планирование ресурсов для оптимизации процессов и повышения эффективности работы.

Существует множество библиотек и фреймворков, которые могут помочь при создании CRM-системы. Некоторые из них:

1. Laravel Eloquent ORM: это библиотека объектно-реляционного отображения (ORM), которая позволяет быстро создавать модели данных для работы с базой данных.
2. Laravel Backpack: это плагин для Laravel, который добавляет функциональность управления контентом и пользователями в CRM-систему.
3. Cartalyst Sentinel: это аутентификация и авторизация библиотека для Laravel, которая позволяет защищать CRM-систему от несанкционированного доступа.
4. Spatie Laravel Activity Log: это библиотека логирования действий пользователей в CRM-системе, которая помогает отслеживать изменения и действия пользователей.
5. Maatwebsite Excel: это библиотека для экспорта данных из CRM-системы в формат Excel.
6. Dompdf: это библиотека генерации PDF-документов, которая может использоваться для создания отчетов и документов в CRM-системе.
7. Stripe: это платежная система, которая может быть интегрирована в CRM-систему для обработки платежей от клиентов.

Этапы заказов от клиентов могут включать:

Получение заявки от клиента на покупку товаров или услуг.  
Обработка заявки и определение потребностей клиента.  
Предложение клиенту подходящих товаров или услуг, исходя из его потребностей.  
Согласование условий заказа (цена, сроки доставки, оплата и т.д.).  
Оформление заказа и его подтверждение клиентом.  
Доставка заказа клиенту или его самовывоз.  
Оплата заказа клиентом.