



## Практическая работа 1 – Базовая настройка Bitrix24

### 1. Создаю профиль в Bitrix24 и заполняю данные.

АДМИНИСТРАТОР

В СЕТИ





Измерьте свой уровень стресса

КАК ЗАМЕРИТЬ?

Контактная информация

ИЗМЕНИТЬ

Имя

Дмитрий

Фамилия

Воропаев

Контактный e-mail

isqnixbebra228@gmail.com

Подразделение

Битрикс

Отчество

не заполнено

Язык для уведомлений

Русский

Выбрать поле

Создать поле

### 2. Устанавливаю расширенный режим

#### Настройки

Внешний вид

Уведомления

Горячие клавиши

Список недавних чатов

Помощь

Обратная связь



#### Уведомления

##### Фокусирование

- ☒ Включить звук уведомлений
- ☒ Автоматическое прочтение уведомлений

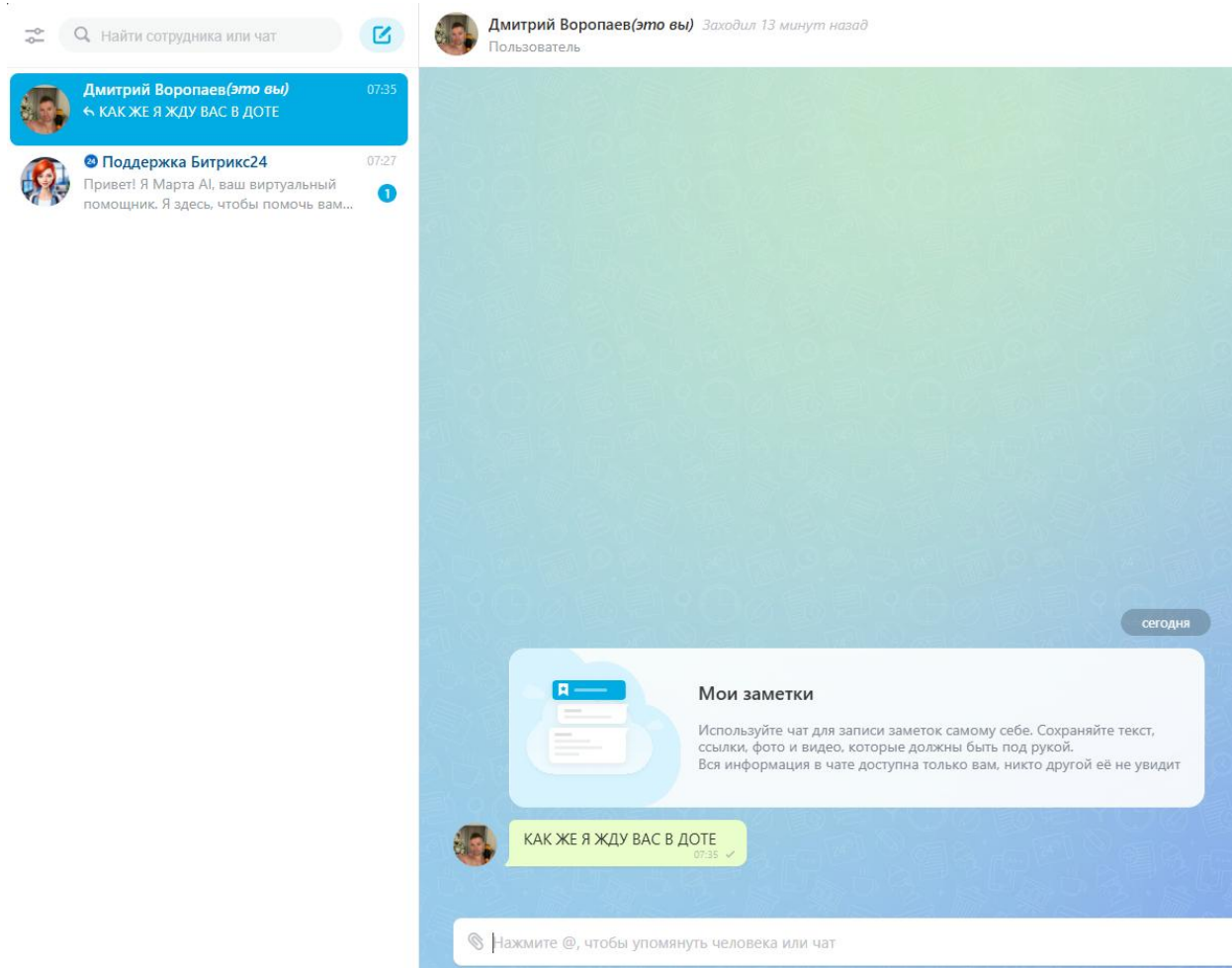
##### Режим

- ☐ Простой
- ☒ Расширенный

##### Чат и звонки

	Веб-версия и десктоп-приложение	Электронная почта	Push-уведомления
Сообщения в чате	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Сообщения в групповых чатах	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Сообщения в каналах	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Лайки в чатах (мне нравится)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Вас упомянули в чате	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Нераспознанные уведомления	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. Оставляем заметку самому себе



#### Вопросы

1. CRM-система (Customer Relationship Management) — это система для управления взаимоотношениями с клиентами. Это программное обеспечение, которое помогает работать с клиентской базой, собирать лиды, отслеживать действия клиентов и сотрудников и автоматизировать рутинные операции.

#### 2. Функции CRM

1. Централизованное хранение информации - CRM-система собирает и хранит все данные о клиентах, заказах, сделках и прочих процессах, связанных с бизнес-задачами компании. Вся информация доступна в одном месте, что упрощает работу с ней и ускоряет процессы.

2. Автоматизация бизнес-процессов - CRM-система позволяет автоматизировать многие бизнес-процессы, например, распределение заказов между продавцами, выставление счетов, определение задолженностей и тарифа в зависимости от условий договора и т.д. Это позволяет оптимизировать работу компании и увеличить ее прибыль.

3. Взаимодействие с клиентами - CRM-система формирует воронку продаж, с помощью которой можно отслеживать взаимодействие клиентов с компанией, выявлять их потребности и предлагать релевантные предложения. Также CRM-система позволяет вести персонализированную связь с клиентами через различные источники — электронную почту, телефонию, социальные сети и прочее.

4. Улучшение клиентского сервиса - Благодаря CRM-системе компания может оперативно отвечать на вопросы и запросы клиентов, а также решать их проблемы. Система позволяет формировать очередь обращений, распределять задачи между

сотрудниками и отслеживать их выполнение. Также возможна автоматическая отправка уведомлений и напоминаний для более эффективного взаимодействия с клиентами.

5. Аналитика и улучшение процессов - CRM-система предоставляет различные аналитические функции, с помощью которых можно изучить результаты работы компании, процессов и сотрудников. Это позволяет выявить проблемные моменты и улучшить производительность на уровне всей компании.

3. Управление проектами в Битрикс24 минимизирует время на создание задач, распределение их между исполнителями и облегчает контроль над выполнением проекта. Обычный чат, а также видеозвонки.

#### 4. Функции

1. Облачное хранилище.
2. CRM-система.
3. HR: управление персоналом.
4. Внешние коммуникации.
5. Внутренние коммуникации.