МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОРДЕНА ТРУДОВОГО КРАСНОГО ЗНАМЕНИ

ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«МОСКОВСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ СВЯЗИ И ИНФОРМАТИКИ»**

Кафедра «Корпоративные информационные системы»

**Лабораторная работа № 3**

**«**Ознакомление с основным функционалом подсистемы «CRM»**»**

**По дисциплине** «CRM-системы»

**Выполнил**: студент группы БПС2401

Ноздрин И.К.

**Принял**: Игнатов Д.В. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ОГЛАВЛЕНИЕ

[ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ 2](#_Toc184717612)

[Цель: 2](#_Toc184717613)

[Задачи: 2](#_Toc184717614)

[ХОД РАБОТЫ 4](#_Toc184717615)

[Задача 1. 4](#_Toc184717616)

[Задача 2. 8](#_Toc184717617)

[Задача 3. 11](#_Toc184717618)

[ВЫВОД 12](#_Toc184717619)

# ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

## Цель:

Ознакомиться с основным функционалом подсистемы «CRM».

## Задачи:

1. Создать вручную 5-10 лидов с разными состояниями
2. Создать с каждым из лидов разные виды событий.
3. Сформировать отчет «Календарь событий» и «Воронка продаж».

# ХОД РАБОТЫ

Задача 1. Создадим 8 лидов в программе. Для этого во вкладке CRM выберем пункт «Лиды» и нажмём «Создать». Внесем данные для каждого лида.

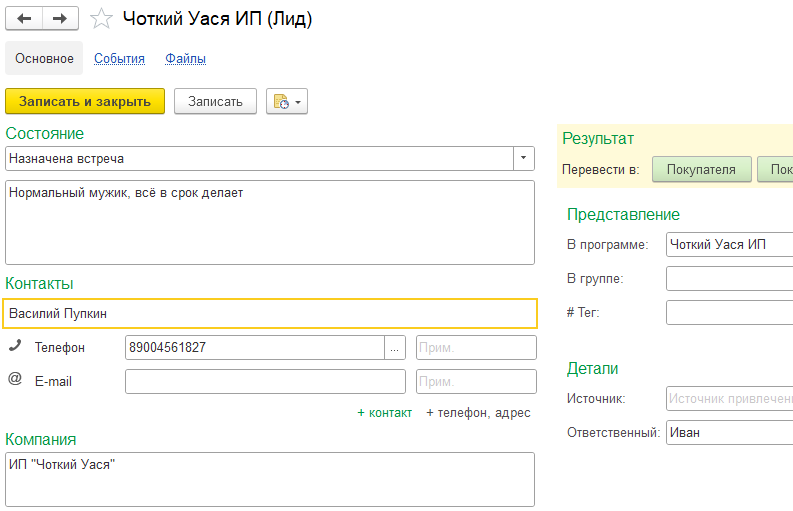


Рисунок 1 - Лид Василий

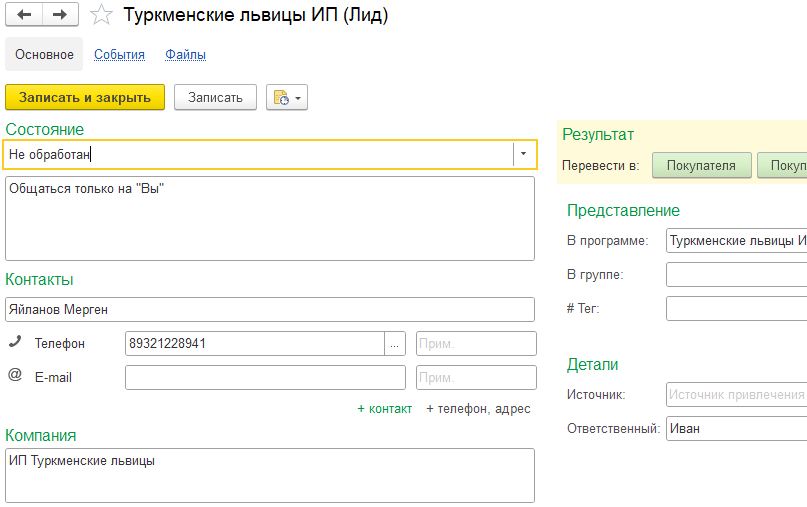


Рисунок 2 - Лид Мерген

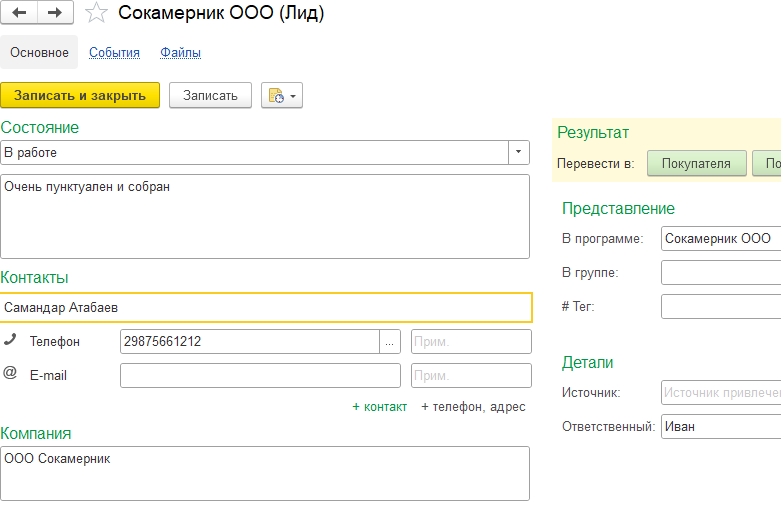


Рисунок 3 - Лид Самандар

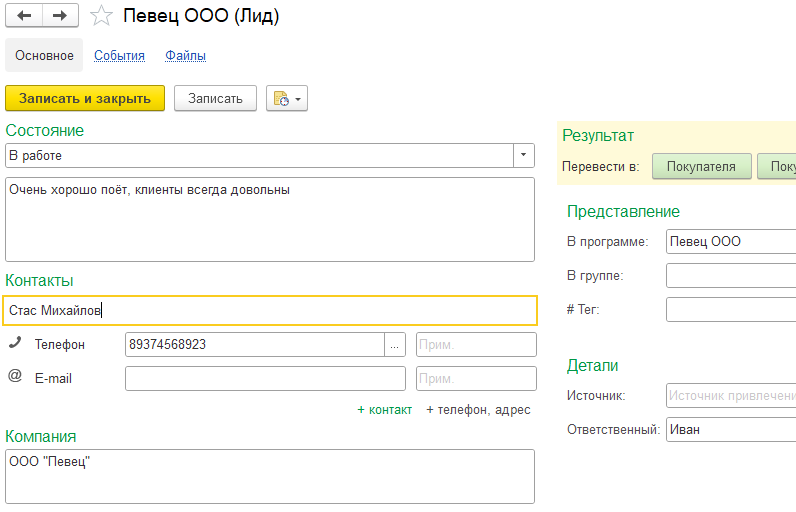


Рисунок 4 - Лид Станислав

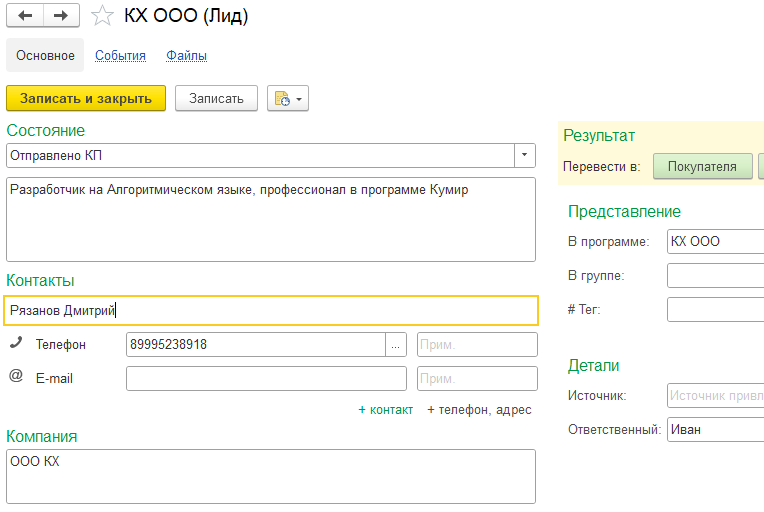


Рисунок 5 - Лид Димитрий

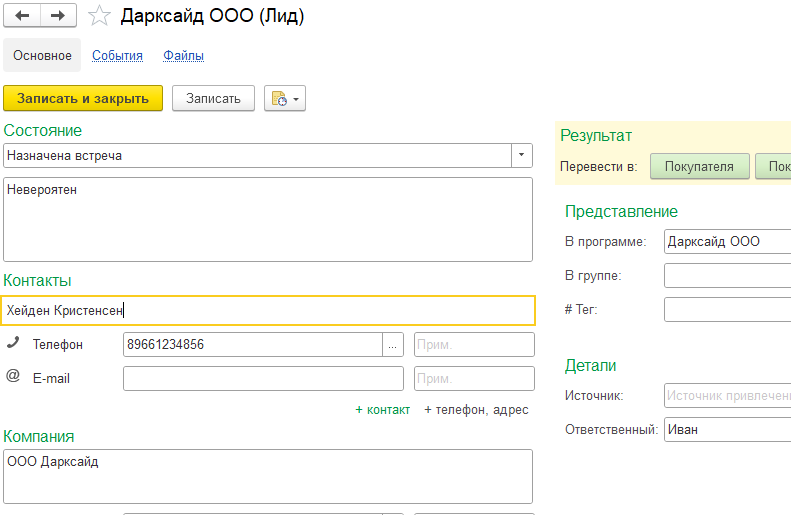


Рисунок 6 Лид Хейден

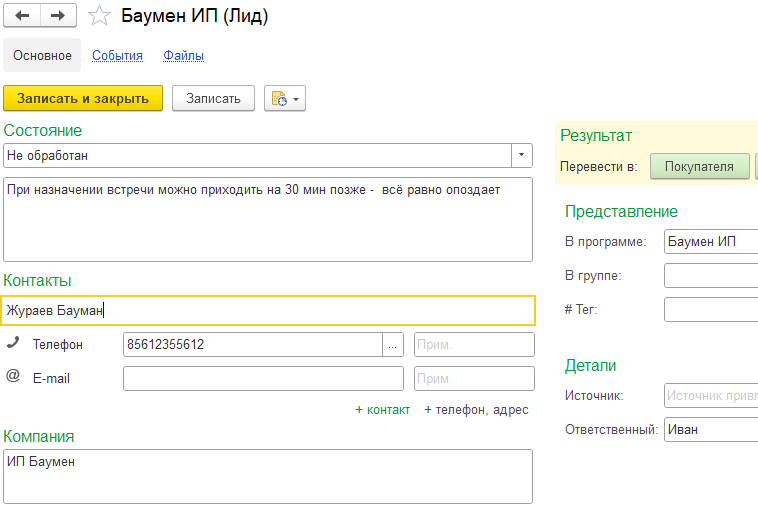


Рисунок 7 - Лид Бауман

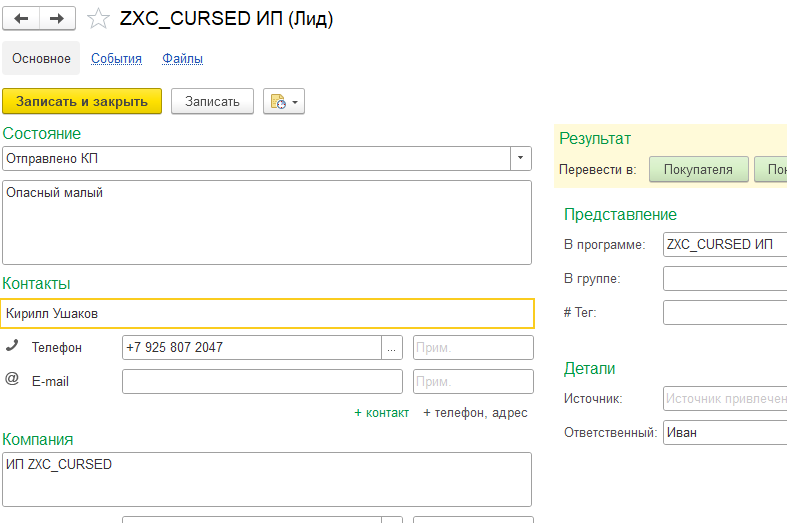


Рисунок 8 - Лид Кирилл

Добавим скриншот со всеми лидами. Так как мы присвоили лидам разные состояния, они выделены разными цветами.

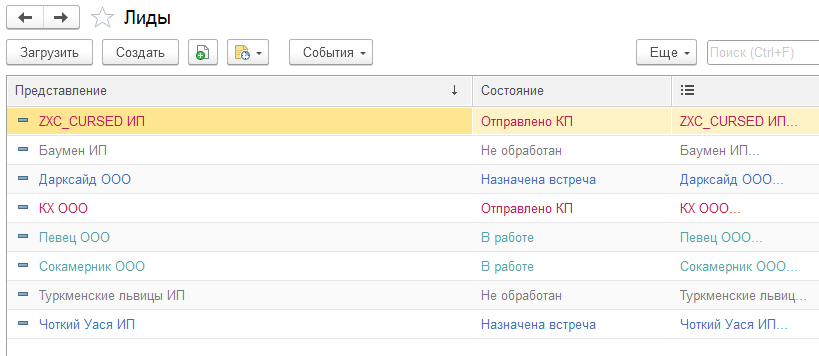


Рисунок 9 - Все лиды

Задача 2. Теперь создадим события для каждого лида. Это может быть звонок, встреча, смс-сообщение и тому подобное.

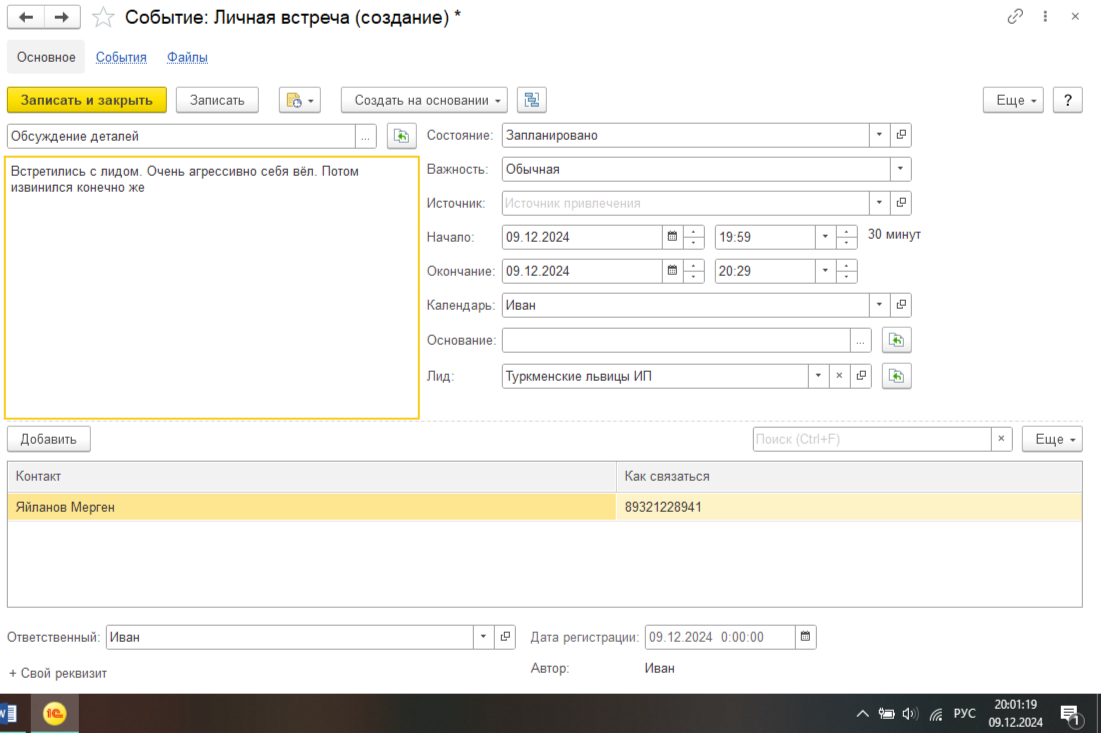


Рисунок 10 - Личная встреча с Мергеном

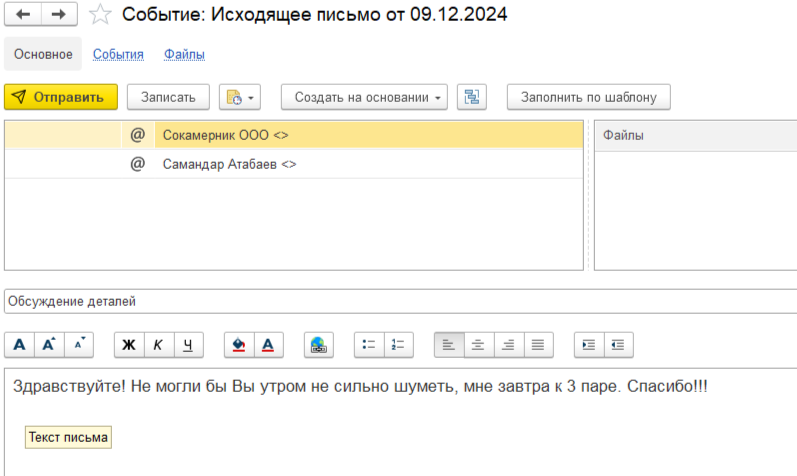


Рисунок 11 - Письмо Самандару

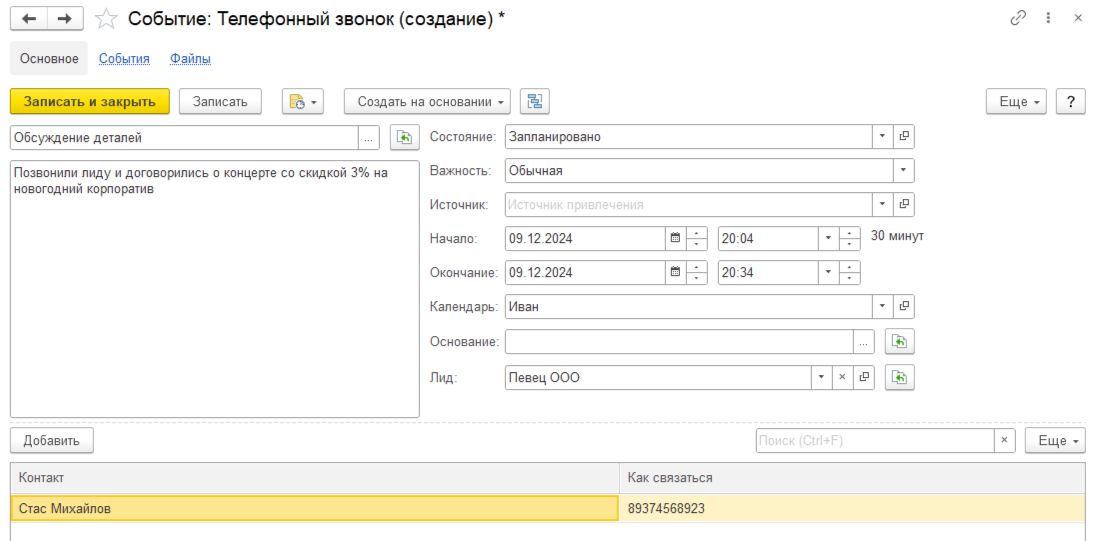


Рисунок 12 - Звонок Станиславу

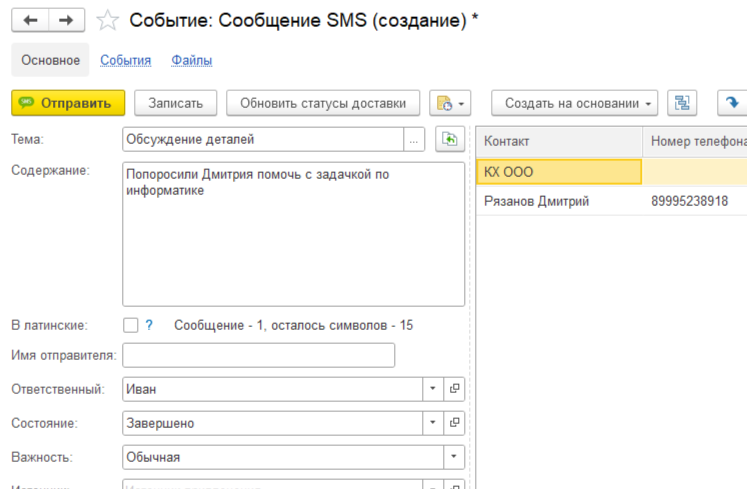


Рисунок 13 - СМС-сообщение Дмитрию

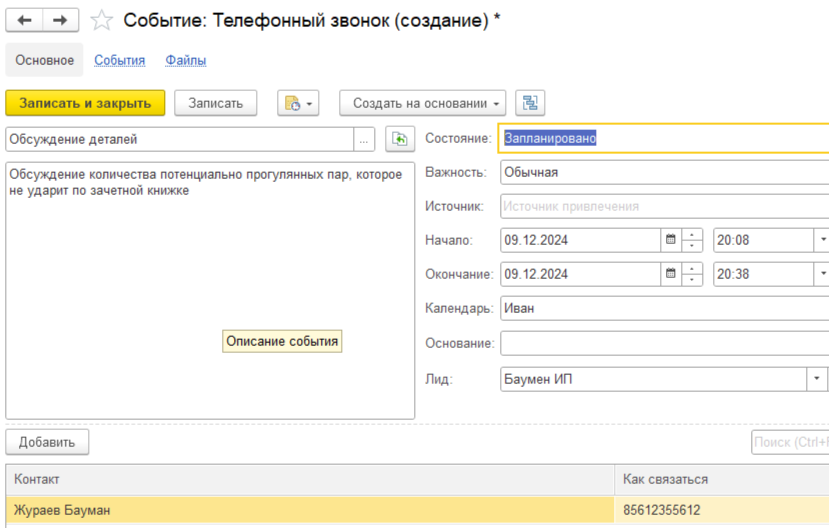


Рисунок 14 - Звонок Бауману

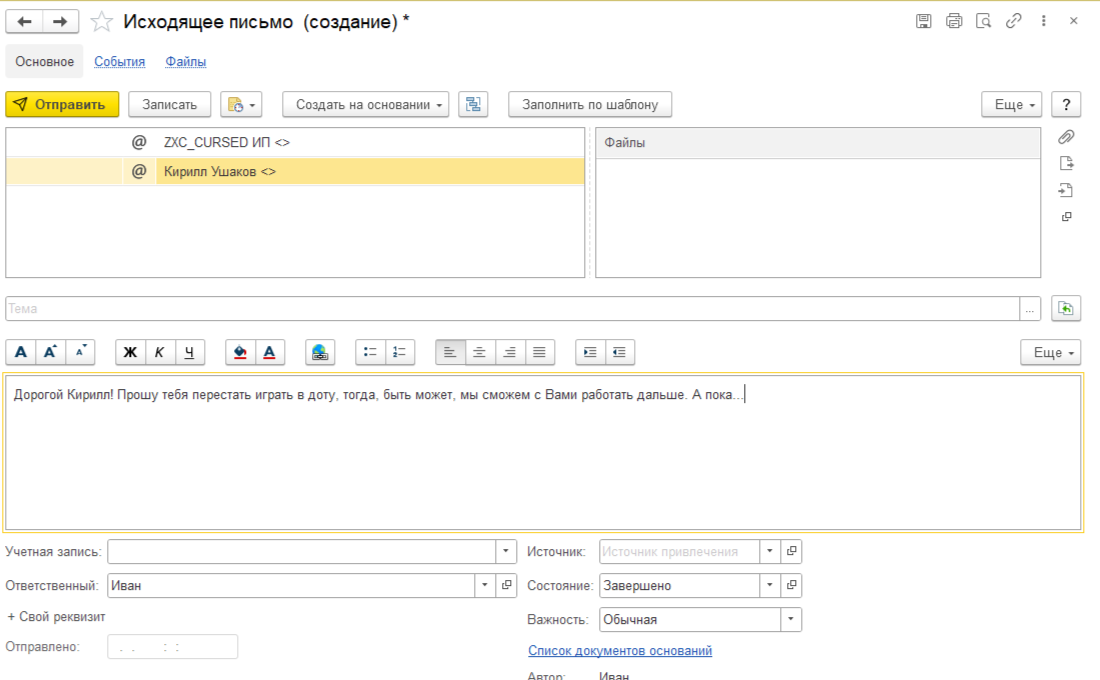


Рисунок 15 - Письмо Кириллу

Задача 3. Теперь во вкладке CRM выберем пункт «Отчеты». Создадим отчеты «Календарь событий» и «Воронка продаж»

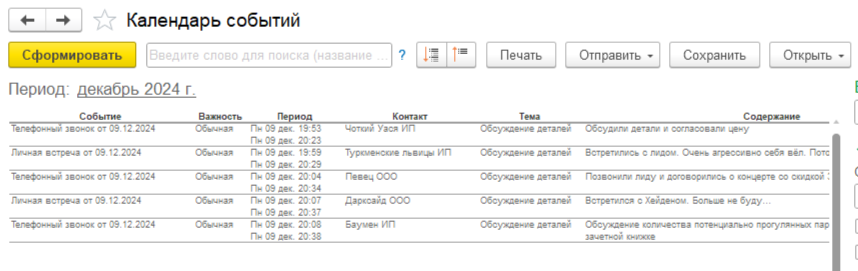


Рисунок 16 - Календарь событий

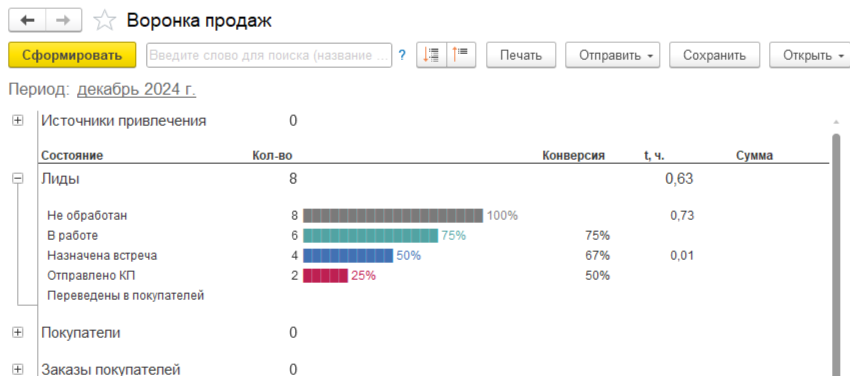


Рисунок 17 - Воронка продаж

# ВЫВОД

Выполнение заданий по созданию лидов с различными состояниями, добавлению к ним событий и формированию отчетов показало, что систематизированный подход к управлению продажами и взаимодействию с клиентами позволяет эффективно отслеживать динамику и результаты работы. В результате выполнения заданий была создана база из 5-10 лидов с разнообразными состояниями, что позволило отразить различные этапы взаимодействия с клиентами. Для каждого лида были зарегистрированы различные виды событий, что обеспечило более детальное отслеживание активности и интереса клиентов. Наконец, сформированные отчеты «Календарь событий» и «Воронка продаж» предоставили наглядное представление о текущем состоянии продаж и планируемых мероприятиях, что способствует более эффективному управлению процессами и принятию обоснованных решений. Наличие отчетов «Календарь событий» и «Воронка продаж» обеспечивает прозрачность процессов и помогает в принятии обоснованных решений для оптимизации бизнеса.