

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИЧЕСКИМ РАБОТАМ №1-2

МДК.04.01

Преподаватель _____ Д.А. Ярославцева
(подпись, дата)

Студент, гр 19-1з _____ Р.Ф. Муксинов
(подпись, дата)

XXXX

Содержание

Отчет по практической работе №1.....	3
Отчет по практической работе №2.....	4
Отчет по практической работе №3	

Отчет по практической работе 1

Конструирование модели команды

Цель: работать в системах CRM.

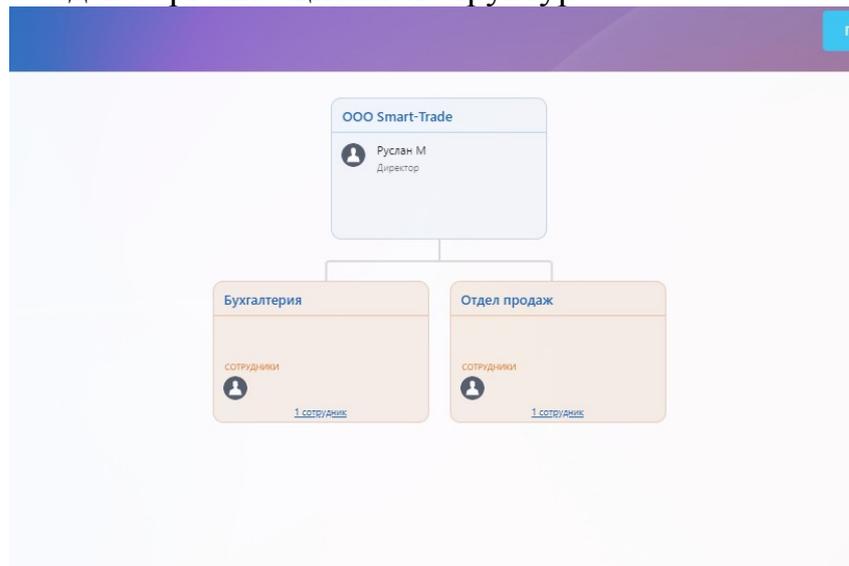
Задание:

- зарегистрироваться на сайте Битрикс24,
- организовать команду из 4-5 человек,
- выбрать руководителя команды,
- сформировать компанию в Битрикс24
- определить название и цели деятельности компании
- сформировать организационную структуру компании,
- назначить ответственных по отделам
- настроить права доступа в Битрикс24
- настроить интеграцию с почтой сотрудников

Компания зарегистрирована на сайте Битрикс24

Цель компании продажа расходных материалов

Создана организационная структура



Добавлены сотрудники

Фото	Имя и фамилия	E-Mail	Рабочий телефон	Должность	Подразделение	Внутренний тел
	Рина М Не в сети	hell3e@yandex.ru		Менеджер	Отдел продаж	
	Руслан М В сети Администратор	perm.mrf@mail.ru		Директор	ООО Smart-Trade	
	Мари В Не в сети	hell3.black@yandex.ru		Бухгалтер	Бухгалтерия	

СЕГО: 3 СТРАНИЦЫ: 1 < ПРЕДЫДУЩАЯ СЛЕДУЮЩАЯ >

Настроены права доступа

Права доступа задач

Как настроить права доступа? ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Роли: Создать роль Копировать из роли

Полный доступ Руководитель Менеджер

Сотрудники и отделы

Задачи

Задача	Полный доступ	Руководитель	Менеджер
Ответственный: редактирование задачи	Вкл	Вкл	Вкл
Ответственный: делегирование задачи	Вкл	Вкл	Вкл
Ответственный: добавление соисполнителя	Вкл	Вкл	Вкл
Ответственный за задачу: смена ответственного	Вкл	Вкл	Вкл
Ответственный: редактирование чек-листа	Вкл	Вкл	Вкл
Ответственный: добавление новых пунктов в чек-листы	Вкл	Вкл	Вкл

Людям:

- Руслан М. директор
- Мари В. бухгалтер
- Рина М. менеджер

Отделам:

- Бухгалтерия
- Отдел продаж

Последние
Группы
Мои группы
Сотрудники и отделы
Поиск

Настроена интеграция с почтой

Почта

НАПИСАТЬ ПИСЬМО Входящие + ПОИСК

rem.mrf@mail.ru

Письма: 0 Не прочитано Прочитать все

Входящие

Выбрано: 0 | ПРОЧИТАНО | ПЕРЕМЕСТИТЬ В ПАПКУ | ЭТО СПАМ | УДАЛИТЬ

От кого	Тема	Дата	CRM	В Задачу	В Чат	В Новость	Во Встречу
'Aliexpress.ru'	Заказ №5122302979694232 доставлен. Как все прошло?	30 мар	CRM	В Задачу	В Чат	В Новость	Во Встречу
learning@sender.ozon.ru	Доступна программа	30 мар	CRM	В Задачу	В Чат	В Новость	Во Встречу
'Aliexpress.ru'	Заказ 5129122547774232 покинул страну отправления	30 мар	CRM	В Задачу	В Чат	В Новость	Во Встречу
Битрикс24	Ваш Битрикс24 создан! Необходимо подтвердить ваш email	30 мар	CRM	В Задачу	В Чат	В Новость	Во Встречу
'Aliexpress.ru'	Ваш заказ готов к получению	28 мар	CRM	В Задачу	В Чат	В Новость	Во Встречу
'Aliexpress.ru'	Заказ №5122304092774232 доставлен. Как все прошло?	28 мар	CRM	В Задачу	В Чат	В Новость	Во Встречу
'Aliexpress.ru'	Ваш заказ готов к получению	27 мар	CRM	В Задачу	В Чат	В Новость	Во Встречу

«Битрикс24» — программа для оптимизации рабочих процессов внутри компании. Объединяет все каналы коммуникаций для связи с клиентами, автоматизирует продажи. О «Битрикс24» можно сказать, что это универсальная программа для всех сфер бизнеса. Подходит для предпринимательства любого формата, а также стартапов.

Программа позволяет:

- контролировать проекты предприятия;
- координировать работу сотрудников;
- ускорить документооборот;
- контролировать весь цикл продаж и работы с покупателями;
- создать единую систему коммуникации в компании для взаимодействия с партнерами, клиентами и сотрудниками;
- хранить рабочие документы на облачном диске.
- В «Битрикс24» удобная аналитика. Воронка продаж (диаграмма) наглядно показывает распределение сделок по этапам, можно определить источники лидов.

Битрикс24 это сервис, помогающий организовать и оптимизировать совместную работу структурных отделов предприятия (бизнеса) за счет объединения различных инструментов манипуляции целями, порталов, площадок, CRM. По сути, это единое пространство для документооборота, планирования по календарям, достижения целей, оценки результатов, делового общения в беседах и чатах и даже для оперативного ознакомления персонала с важной информацией с помощью новостных лент.

Столь комплексный продукт призван сэкономить полезное время сотрудников и упростить выполнение задач:

менеджеры могут быстрее получать и анализировать сведения о целевой аудитории;

благодаря CRM сокращается время заключения сделок, и данные по каждой из них остаются в базе;

гибкая настройка прав позволяет исключить случаи несанкционированного доступа.

Эта система оцифровывает все основные направления деятельности и деловые процессы компании.

Отчет по практической работе №2

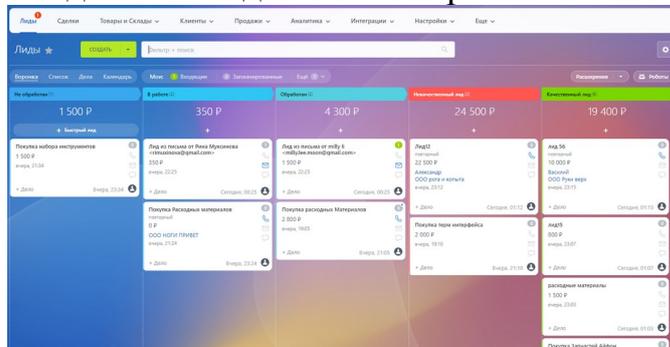
Создание базы данных клиентов средствами системы CRM

Цель: работать в системах CRM.

Задание:

- создать в системе Битрикс24 список из 15 лидов (некоторые лиды должны быть созданы при помощи входящих/исходящих писем)
- назначить ответственного сотрудника, который внесет подробную информацию о каждом лиде
- назначить ответственных, которые будут общаться с определенными лидами
- к лидам применить статусы.
- Конвертировать определенное количество лидов
- Составить отчет по работе с лидами
- Имена лидов в списке не должны повторяться, при повторе использовать средства борьбы с дубликатами
- Отправить общее рекламное письмо всем лидам
- Составить график работы компании. Все сделки и лиды должны отражаться на Канбан-доске.

Созданы 15 лидов и к ним применены статусы



Назначены ответственные за Лидов

Лид	Статус	Дата	Полное имя	Дата создания	Ответственный
Лид 56 СМ-Ферра Посторонний лид	Конвертированный лид	Дата отсутствует	<Без имени>	вчера	Рина М
Лид из письма от mlyu ii <mlyu.lee.losos@gmail.com> Электронная почта	Обработано	без срока (без темы)	mlyu ii	вчера	Руслан М
Лид из письма от Рина Мусимова <rinamuskova@gmail.com> Электронная почта	В работе	без срока (без темы)	Рина Мусимова	вчера	Рина М
Лид12 По рекомендации Посторонний лид	Назначенный лид	Дата отсутствует	<Без имени>	вчера	Руслан М
Лид15 Веб-сайт	Конвертированный лид	Дата отсутствует	<Без имени>	вчера	Мари В
Покупка Лидок Посторонний лид	Конвертированный лид	Дата отсутствует	<Без имени>	вчера	Мари В
Покупка Зачастей Айфон	Конвертированный лид	Дата отсутствует	<Без имени>	вчера	Мари В

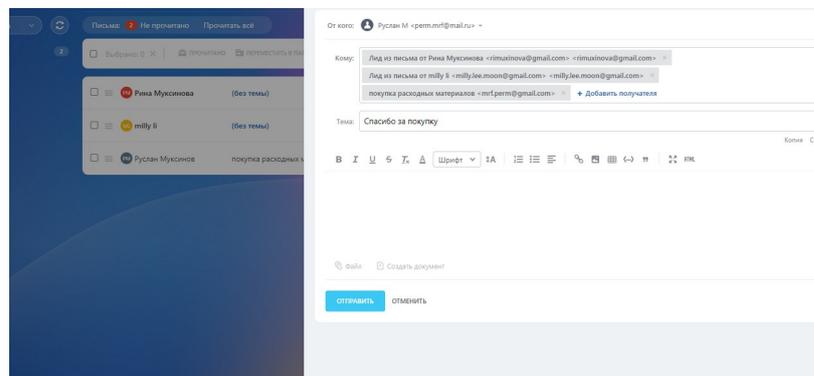
Конвертированные лиды

<input type="checkbox"/>	Покупка Запчастей Айфон Продажа	Счет на предоплату	Дела отсутствуют	3 500 Р	Мари В	1 час назад
<input type="checkbox"/>	расходные материалы Продажа	В работе	Дела отсутствуют	1 500 Р	Мари В	вчера
<input type="checkbox"/>	лид 56 Продажа (Повторное обращение)	Подготовка документов	Дела отсутствуют	10 000 Р	Василий ООО Руки вверх	вчера
<input type="checkbox"/>	лид15 Продажа	Сделка успешна	Дела отсутствуют	800 Р	Мари В	вчера
<input type="checkbox"/>	Покупка Продажа	Сделка успешна	Дела отсутствуют	800 Р	Святослав	вчера
<input type="checkbox"/>	покупка расходных материалов Продажа	Сделка успешна	Дела отсутствуют	2 800 Р	Руслан Мухомов без названия	вчера
<input type="checkbox"/>	сделка Продажа (Повторная сделка)	Сделка успешна	Дела отсутствуют	10 000 Р	Святослав	вчера

Отчет по работе с лидами



Рекламные сообщения лидам



Канбан-доска это способ отображения лидов и сделок, в котором вы увидите, сколько сделок и на какую сумму находятся на той или иной стадии работы, запланировали ли менеджеры встречи с клиентами, получите базовую аналитику эффективности работы сотрудников.

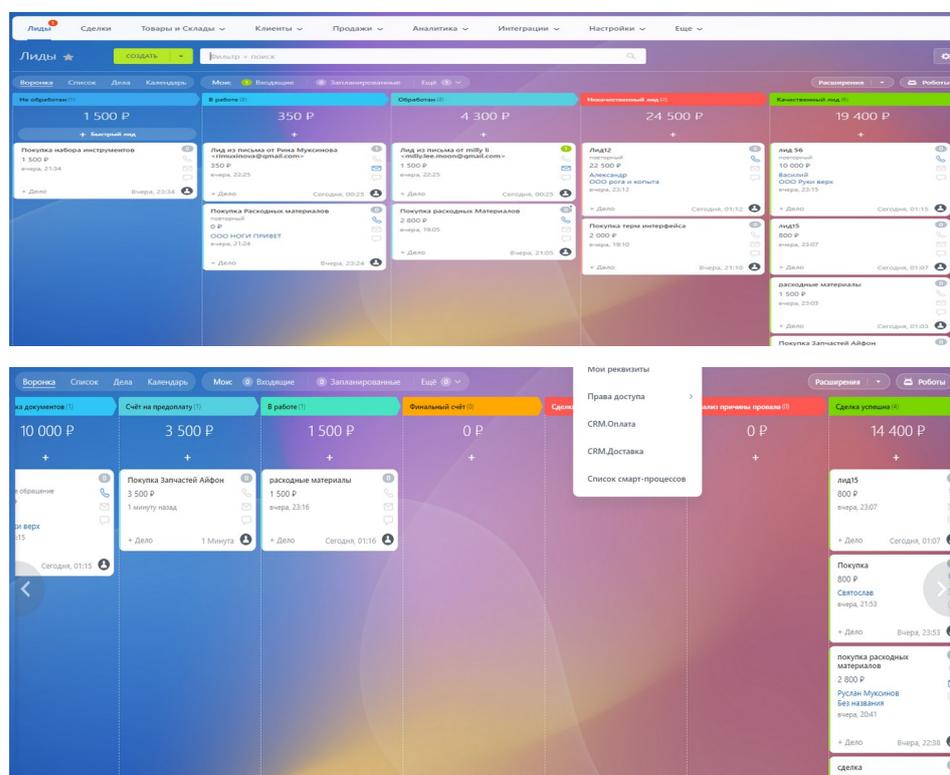
Канбан будет особенно полезен компаниям, в которых менеджеры работают с большим количеством сделок. Когда их число превысит десятки или сотни, менеджер не запомнит информацию обо всех клиентах и обязательно кого-

нибуть забудет. Благодаря канбану сотрудник всегда будет знать, с кем из клиентов нужно связаться, оформить доставку или выставить счёт.

Возможности канбана

- В канбане можно создавать и настраивать стадии сделок.
- В канбане можно создавать, удалять сделки и перемещать на другие стадии.
- Вы можете выбрать, какие поля отображать в режиме просмотра и при создании сделок.
- В канбане можно фильтровать сделки по полям и условиям, например, отобразить сделки конкретного сотрудника.
- Вы можете отслеживать, есть ли запланированные дела с конкретной сделкой или про неё забыли. При необходимости можно запланировать дело прямо в канбане.

Канбан доска Smart-trade Лиды и Сделки.



Отчет по практической работе № 3

Отчетность и документы в CRM

Цель: работать в системах CRM.

Задание:

- Создать несколько сделок
- Разработать отчетные документы по сделкам
- Разработать документы и совместно их корректировать
- Составить диаграмму Ганта.

Создано несколько сделок

Сделка	Стадия сделки	Дела	Клиент	Сумма/Валюта	Ответственный	Дата создания
Покупка Запчастей Айфон Продажа	Счёт на предоплату	Дела отсутствуют		3 500 Р	Мари В	вчера
расходные материалы Продажа	В работе	Дела отсутствуют		1 500 Р	Мари В	01.04.2023
лид 56 Продажа (Повторное обращение)	Подготовка документов	Дела отсутствуют	Василий ООО Руки верх	10 000 Р	Рина М	01.04.2023
лид15 Продажа	Сделка успешна	Дела отсутствуют		800 Р	Мари В	01.04.2023
Покупка Продажа	Сделка успешна	Дела отсутствуют	Святослав	800 Р	Мари В	01.04.2023

Разработаны документы

При оформлении сделки выслано коммерческое предложение, после согласия клиента выслан счет. И при получении товара универсальная накладная.

тел.: +7(495)0000000
e-mail:

Получатель:
тел.:
e-mail:

Коммерческое предложение № 1 от 01.04.23

Здравствуйте,

В соответствии с нашей договоренностью, мы рады предложить вам следующие товары и услуги:

№	Товары (работы, услуги)	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма
1	Термоинтерфейс	1	шт	800.00	800.00

Итого: 800.00 Р
Итого к оплате: 800.00 Р

