

УДК 004.046 (075.8)
ББК 65.290-2 я73
А 22

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
Северо-Кавказского
федерального университета

А 22 Автоматизация процессов взаимодействия с клиентами: учебное пособие (лабораторный практикум) / авт.-сост.:
А. Ю. Орлова, А. А. Сорокин. – Ставрополь: Изд-во СКФУ,
2018. – 109 с.

Пособие разработано с учетом современных требований к подготовке специалистов высших учебных заведений в связи с широкой информатизацией различных отраслей производства, управления, экономики и образования; посвящено изучению CRM-систем, таких как Bitrix.24 и Dextra PLM, которые являются наиболее удобными средствами для эффективного взаимодействия с клиентами. С использованием данных программных продуктов на предприятии можно эффективно управлять его проектами и автоматизировать взаимодействие с клиентами.

Каждая лабораторная работа содержит теоретическую часть, методику и порядок выполнения работы, имеет четкую цель и предлагает последовательность шагов, позволяющих решить поставленную задачу. В конце каждой лабораторной работы приведены задания и контрольные вопросы.

Предназначено для студентов, обучающихся по направлению 09.03.03 Прикладная информатика.

УДК 004.046 (075.8)
ББК 65.290-2 я73

Авторы-составители:

канд. экон. наук, доцент **А. Ю. Орлова**,
канд. экон. наук, доцент **А. А. Сорокин**

Рецензенты:

канд. экон. наук, доцент **И. В. Азаров**,
канд. техн. наук, доцент **Ю. В. Рокотов**,
(Филиал МИРЭА в г. Ставрополе)

© ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский
федеральный университет», 2018

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	4
-------------------	---

Лабораторные работы

1. Знакомство с системами управления взаимодействия с клиентами или CRM	5
2. Основы работы в CRM-системе	25
3. Начало работы в Битрикс	39
4. Управление задачами и проектами в Битрикс 24	51
5. Управление продажами – сценарии работы с CRM Битрикс 24	62
6. Создание отчетов в CRM-системе	70
7. Основы работы в PLM-системе	79
8. Работа со справочниками в PLM-системе	91
9. Планирование и управление структурой себестоимости изделий в PLM-системе	99

Рекомендуемая литература.....	108
-------------------------------	-----