

Минобрнауки России  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный технологический институт  
(технический университет)»

# ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

Тема: Внедрение CRM-системы в компании  
ООО «Мастерская рекламы»

Обучающийся: Е.Д. Травина  
Руководитель: А.Г. Хайдаров



# ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАБОТЫ

- Объект исследования: ООО «Мастерская рекламы».
- Предмет исследования: процесс внедрения CRM-системы в деятельность ООО «Мастерская рекламы».
- Цель работы: разработать рекомендации по внедрению CRM-системы в компанию



# ХАРАКТЕРИСТИКА ООО «МАСТЕРСКАЯ РЕКЛАМЫ». УСЛУГИ

- Печать: шелкография, тампопечать, флексопечать, цифровая, глубокая, высокая, офсетная и широкоформатная печать;
- Препресс и послепечатная обработка: лакирование, биговка, дизайн, разработка фирменного стиля;
- Сувениры: постеры;
- Наружная реклама: стенды, баннеры.

# ХАРАКТЕРИСТИКА ООО «МАСТЕРСКАЯ РЕКЛАМЫ». ОРГСТРУКТУРА





# ХАРАКТЕРИСТИКА ООО «МАСТЕРСКАЯ РЕКЛАМЫ». SWOT-АНАЛИЗ

## СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ (S)

- Превосходный имидж организации
- Разнообразие предоставляемых услуг
- Возможность оплачивать услуги в рассрочку
- Деятельность фирмы ориентирована на удовлетворение потребностей клиентов

## СЛАБЫЕ СТОРОНЫ (W)

- Недостаточность оборудования
- Несовершенное имеющееся оборудование
- Слабо организованная маркетинговая информационная система

## ВОЗМОЖНОСТИ (O)

- Расширение и увеличение ассортимента
- Развитие информационных технологий
- Использование новых систем автоматизации
- Обслуживание дополнительных групп потребителей

## УГРОЗЫ (T)

- Усиление конкуренции
- Изменение потребностей и предпочтений клиентов
- Процессы, связанные с кризисом




# ХАРАКТЕРИСТИКА ООО «МАСТЕРСКАЯ РЕКЛАМЫ». НЕДОСТАТКИ

- Слабая рекламная кампания предприятия;
- Недостаточное использование инструментов интернет-маркетинга;
- Отсутствие CRM-системы на предприятии.



# АНАЛИЗ CRM-СИСТЕМ

- Сравнение CRM-системы: Битрикс24, Мегаплан, CRM Простой Бизнес.
  - Дополнительные критерии выбора: масштабируемость, гибкость, безопасность, обновляемость ПО, отказоустойчивость, удаленный доступ, легкость обновления/обслуживания, локальная версия, гибкость ценовой политики, совместимость с другими платформами, наличие модулей для прогнозирования и аналитики, бесплатный пробный период.
  - В результате анализа по основным и дополнительным критериям была выбрана CRM-система Битрикс24.
- 

# ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ CRM-СИСТЕМЫ

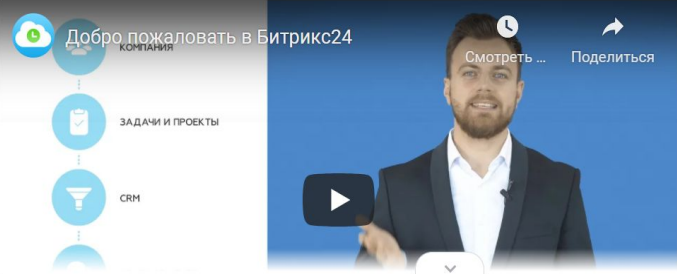




# ВНЕДРЕНИЕ БИТРИКС24. РЕГИСТРАЦИЯ И ПРИГЛАШЕНИЕ СОТРУДНИКОВ

b24-q4uwzf.bitrix24.ru/stream/

Добро пожаловать в Битрикс24!



Смотреть ... Поделиться

ЗАДАЧИ И ПРОЕКТЫ

CRM

Теги: Подсказки, Советы

Нравится Комментировать Не следить Ещё 1

Вы

Добавить комментарий

Помогаю

Поручил

Наблюдаю

ПОПУЛЯРНОЕ

Екатерина Кошарникова Добро пожаловать в Битрикс24

Битрикс24® Русский - © «Битрикс», 2021 | Заказать внедрение | Темы | Печать

## Битрикс 24

Новости

Задачи и Проекты

Чат и звонки 1

Группы

Диск

Календарь

Время и отчеты

Роботизация бизнес... beta

CRM

Сайты

Сотрудники

База знаний beta

Разработчикам

Видеоконференции beta

## Приглашение

Приглашение по ссылке

Email или номер телефо...

Массовое приглашение

С привязкой к отделу и ...

Зарегистрировать

Экстранет-пользователь

Пригласить интегратора

На вашем тарифном плане доступно пользователей **неограниченно**

Сейчас в вашем Битрикс24 зарегистрировано уже **1**

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Пригласить по ссылке

Разрешить быструю регистрацию

Ссылка на быструю регистрацию

<https://b24-q4uwzf.bitrix24.ru/?secret=h1kc5tql>

КОПИРОВАТЬ ССЫЛКУ

[обновить ссылку](#)

Запрашивать подтверждение администратора на вход

СОХРАНИТЬ

ЗАКРЫТЬ

# ВНЕДРЕНИЕ БИТРИКС24

## НАСТРОЙКА СТРУКТУРЫ КОМПАНИИ

Структура компании ★

ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ ДОБАВИТЬ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ

Битрикс 24

- Новости
- Задачи и Проекты
- Чат и звонки 1
- Группы
- Диск
- Календарь
- Время и отчеты
- Роботизация бизнес... beta
- CRM
- Сайты
- Сотрудники**
- База знаний beta
- Разработчикам

Битрикс

СОТРУДНИКИ

1 сотрудник

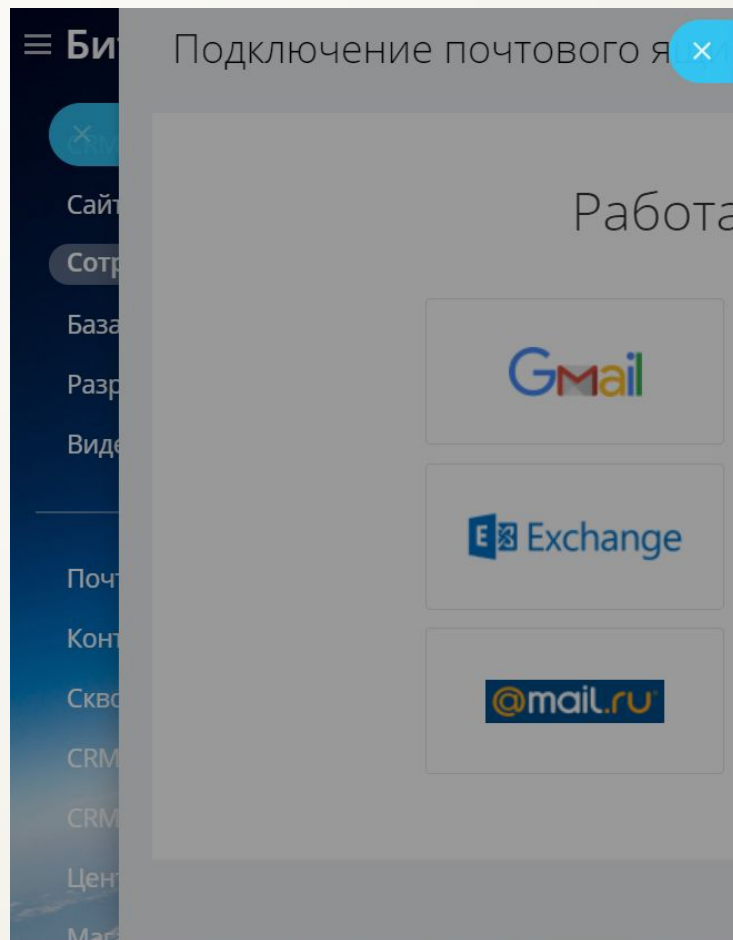
Бухгалтерия



Отдел маркетинга и рекламы

Отдел продаж

Битрикс24 © Русский © «Битрикс» 2021 Показать внедрение Темы Печать

# ВНЕДРЕНИЕ БИТРИКС24 ПОЧТОВЫЙ ЯЩИК



 **Яндекс** |  **koshk-ekaterina@yandex.ru** Отключить

Забрать из ящика письма за 7 дней

[Указать дополнительные параметры](#)

Настройки для исходящих писем

Отправлять через внешний SMTP

**Важно!** Будьте внимательны при вводе данных SMTP-сервера. Письма не будут доставляться, если данные указаны некорректно.

**Ошибка авторизации.** Проверьте правильно ли указаны логин и пароль. Обратите внимание, если вы используете пароли приложений или включили двухфакторную авторизацию — необходимо использовать специальный пароль для интеграции. ([Подробнее](#))

**подключить** **ОТМЕНИТЬ**

# ВНЕДРЕНИЕ БИТРИКС24. СОЗДАНИЕ САЙТА

Битрикс 24

- Новости
- Задачи и Проекты
- Чат и звонки 1
- Группы
- Диск
- Календарь
- Время и отчеты
- Роботизация бизнес... beta
- CRM
- Сайты**
- Сотрудники
- База знаний beta
- Разработчикам

Услуги фотографа НОВОЕ

Instagram акция

Instagram контакты

Instagram целевая страница

Автосервис

Агент по недвижимости

Агентства

Адвокат

Анонс

COMPANY 24

ГЛАВНАЯ О НАС ПРЕИМУЩЕСТВА УСЛУГИ ГАЛЕРЕЯ СТИЛИ ОТЗЫВЫ ПРАЙС КОНТАКТЫ

МАСТЕРСКАЯ РЕКЛАМЫ

# ИЗГОТОВЛЕНИЕ БУКЛЕТОВ

СВЯЗАТЬСЯ

Ольга Кравченко  
Здравствуйте! Готова помочь вам. Напишите мне, если у вас появятся вопросы.



# ВНЕДРЕНИЕ БИТРИКС24 РОБОТИЗАЦИЯ И ТЕЛЕФОНИЯ

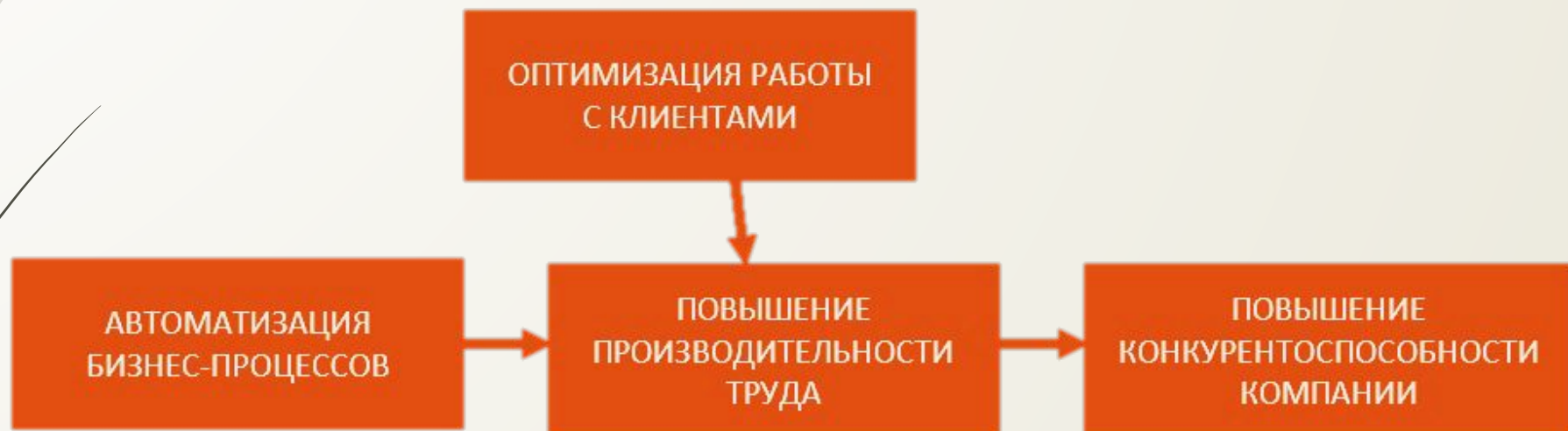
Скриншот интерфейса Bitrix24, посвященный автоматизации бизнес-процессов (RPA). Вверху видны вкладки: «Роботизация бизнеса (RPA)», «Бизнес-процессы» и «Все задания». Основной заголовок — «Продажа визиток». Слева — панель управления с кнопками «ДОБАВИТЬ», «В работе», «ПРОДАЖА ВИЗИТОК» и «+ поиск». В центре — канбан-доска с этапами: «Запуск (0)», «Утверждение руководителем (1)» и «Утверждение бухгалтером (0)». Всплывающее окно «заказ от клиента» содержит кнопку «Добавить задание».

Скриншот интерфейса Bitrix24, посвященный настройкам телефонии. Вверху — вкладки: «Подключение», «Детализация звонков», «Статистика звонков» и «Еще -». Основной заголовок — «Баланс и статистика». В центре — блок «Баланс Битрикс24» с кнопкой «пополнить» и значением «Текущий баланс 0.00 Р». Справа — блок «Мои номера» с текстом «Арендуйте или добавьте свой номер телефона». Внизу — панель «Телефония» с пятью вариантами услуг: «Аренда номера», «Пакет 5 номеров», «Пакет 10 номеров», «Офисная SIP АТС» и «Облачная SIP АТС».

# ЗАТРАТЫ НА ВНЕДРЕНИЕ CRM-СИСТЕМЫ

СТАТЬЯ ЗАТРАТ	СУММА, РУБ.	ПРИМЕЧАНИЕ
Битрикс24 (облачная версия)	9500	Достаточно для небольшой рекламной компании
Техническая поддержка	9000	Стоимость технической поддержки оплачивается ежегодно
Внедрение	120000	Заработная плата сотрудников для внедрения системы
Обучение сотрудников	143000	Обучение работе в системе
Итого	281500	-

# ВЫВОДЫ ПРЕИМУЩЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ





Спасибо за внимание