

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**Відокремлений структурний підрозділ**

«Ладизинський фаховий коледж  
Вінницького національного аграрного університету»

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ

САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

**«CRM-СИСТЕМИ»**

Викладач: Баланчук Т.О.

Ладизин

# 1. Введення в дисципліну «CRM-системи». Базові поняття

---

## Методичні рекомендації для виконання самостійної роботи

- *Основні завдання, які вирішує CRM-система*
- *Інтеграція CRM*

1. Ознайомитися з теоретичним матеріалом (с. 7-8) за посиланням:.

[https://drive.google.com/file/d/1phR1I5Lk1d0Xo47f1DiAO-EBaT9j\\_Qrd/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1phR1I5Lk1d0Xo47f1DiAO-EBaT9j_Qrd/view?usp=drive_link)

Зробити тезисний конспект

2. Переглянути презентаційний матеріал по темі за посиланням:

[https://drive.google.com/file/d/1GXrknDM1NhB5xDt\\_FDFQpT1GnZXTm3/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1GXrknDM1NhB5xDt_FDFQpT1GnZXTm3/view?usp=drive_link)

3. Усно або письмово дати відповіді на контрольні запитання:

[https://drive.google.com/file/d/10DmnDyC3uM5g7\\_OHyp0gdIYF\\_AEIA\\_fU/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/10DmnDyC3uM5g7_OHyp0gdIYF_AEIA_fU/view?usp=drive_link)

## 2. Корпоративні інформаційні системи, їх класифікація

---

### Методичні рекомендації для виконання самостійної роботи

- *Класифікація CRM систем*
- *CRM системи*

1. Ознайомитися з теоретичним матеріалом за посиланням:.

[https://drive.google.com/file/d/1Kdsi8TtIokrPYZVBwkuEGzhJ-zaSnulC/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1Kdsi8TtIokrPYZVBwkuEGzhJ-zaSnulC/view?usp=drive_link)

Зробити тезисний конспект матеріалу, який не встигли розглянути на парі.

2. Переглянути презентаційний матеріал по темі за посиланням:

[https://drive.google.com/file/d/1NmpMI4Dt\\_iIP8g\\_43qbEynW-3KbnT5IB/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1NmpMI4Dt_iIP8g_43qbEynW-3KbnT5IB/view?usp=drive_link)

3. Подивитися відеоурок за посиланням:

<https://youtu.be/sywV3fJYv-o?feature=shared>

4. Усно або письмово дати відповіді на контрольні запитання:

[https://drive.google.com/file/d/1ctYyEcte3YbRJPw7xNkcHDSFmb2MUDBI/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1ctYyEcte3YbRJPw7xNkcHDSFmb2MUDBI/view?usp=drive_link)

## 3. Огляд ринку CRM-систем

---

### Методичні рекомендації для виконання самостійної роботи

1. Ознайомитися з теоретичним матеріалом за посиланням:.

[https://drive.google.com/file/d/1QoOq5Ym2MgHfupZVX980s-y4GbqhKfZQ/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1QoOq5Ym2MgHfupZVX980s-y4GbqhKfZQ/view?usp=drive_link)

Зробити тезисний конспект матеріалу, який не встигли розглянути на парі.

2. Переглянути відеоурок «Як обрати CRM» за посиланням:

<https://youtu.be/6EQ3oAs88nU?feature=shared>

3. Переглянути відеоогляди кожної CRM за посиланнями:

[https://youtu.be/NkQ98P\\_UvHs?feature=shared](https://youtu.be/NkQ98P_UvHs?feature=shared)

<https://youtu.be/3OYiMsqwphY?feature=shared>

<https://youtu.be/dkilNv1YmWI?feature=shared>

<https://youtu.be/eG62VDaFa4c?feature=shared>

<https://youtu.be/9VuvkcXZMXc?feature=shared>

<https://youtu.be/prht2QO4glM?feature=shared>

<https://youtu.be/gnShKsAzWDg?feature=shared>

4. Переглянути відеоогляд CRM-рішень в Україні за посиланнями:

<https://youtu.be/Vdwpimgn0lQ>

5. Усно або письмово дати відповіді на контрольні запитання:

[https://drive.google.com/file/d/10DmnDyC3uM5g7\\_OHyp0gdIYF\\_AEIA\\_fU/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/10DmnDyC3uM5g7_OHyp0gdIYF_AEIA_fU/view?usp=drive_link)



## 4. Функції CRM-систем і виконувані ними завдання

---

### Методичні рекомендації для виконання самостійної роботи

1. Ознайомитися з теоретичним матеріалом за посиланням:.

[https://drive.google.com/file/d/1vCuu0qkEfMaLD3ZWM8s44KOGrNVjYSwh/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1vCuu0qkEfMaLD3ZWM8s44KOGrNVjYSwh/view?usp=drive_link)

Зробити тезисний конспект матеріалу, який не встигли розглянути на парі.

2. Переглянути презентацію за посиланням:

[https://drive.google.com/file/d/1qNJsoDq38jskcU405B4gA3IuFXC96nBi/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1qNJsoDq38jskcU405B4gA3IuFXC96nBi/view?usp=drive_link)

3. Усно або письмово дати відповіді на контрольні запитання:

[https://drive.google.com/file/d/1mWNiIPaSZfNVVjfuXu8HOJKT7b07f-8l/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1mWNiIPaSZfNVVjfuXu8HOJKT7b07f-8l/view?usp=drive_link)

## 5. Модулі CRM-системи та її впровадження

---

### Методичні рекомендації для виконання самостійної роботи

1. Ознайомитися з теоретичним матеріалом за посиланням:.

[https://drive.google.com/file/d/1qPY3tJOGQyhT4zj3Y9cu0VzF0l-Y4tV0/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1qPY3tJOGQyhT4zj3Y9cu0VzF0l-Y4tV0/view?usp=drive_link)

Зробити тезисний конспект матеріалу, який не встигли розглянути на парі.

2. Переглянути презентацію за посиланням:

[https://drive.google.com/file/d/1HstYhUWwoNQ3QgX5yFfzcC0WseS84fpA/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1HstYhUWwoNQ3QgX5yFfzcC0WseS84fpA/view?usp=drive_link)

3. Усно або письмово дати відповіді на контрольні запитання:

[https://drive.google.com/file/d/1NrRJ0Pov5K7jA96m7R9i7XRxuSPJ-Xmt/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1NrRJ0Pov5K7jA96m7R9i7XRxuSPJ-Xmt/view?usp=drive_link)

## 6. Знайомство з CRM-системою Sales Drive

---

### Методичні рекомендації для виконання самостійної роботи

1. Ознайомитися з теоретичним матеріалом за посиланням:.

[https://drive.google.com/file/d/1rqJJpW36GuU7wx-b-UiIMiZ0vkzfza/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1rqJJpW36GuU7wx-b-UiIMiZ0vkzfza/view?usp=drive_link)

Зробити тезисний конспект матеріалу, який не встигли розглянути на парі.

2. Переглянути презентацію за посиланням:

[https://drive.google.com/file/d/1AwauFfGe1fZRTIum3dPmgIYdjfIdvvYu/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1AwauFfGe1fZRTIum3dPmgIYdjfIdvvYu/view?usp=drive_link)

3. Переглянути відеоролик за посиланням:

[https://youtu.be/sLrSx\\_OlcvQ](https://youtu.be/sLrSx_OlcvQ)

4. Усно або письмово дати відповіді на контрольні запитання:

[https://drive.google.com/file/d/1B-xqspr3Nenzo2MPfXjh1LdKs6gwpLz1/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1B-xqspr3Nenzo2MPfXjh1LdKs6gwpLz1/view?usp=drive_link)

## 7. Робота з заявками. Комунікація з клієнтами в Siles Drive

---

### Методичні рекомендації для виконання самостійної роботи

1. Ознайомитися з теоретичним матеріалом за посиланням:.

[https://drive.google.com/file/d/1UvZytkgI8R-ODvMHxhRzqU3nhAyDwRak/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1UvZytkgI8R-ODvMHxhRzqU3nhAyDwRak/view?usp=drive_link)

Зробити тезисний конспект матеріалу, який не встигли розглянути на парі

2. Переглянути відеоуроки за посиланнями:

<https://youtu.be/ioGXmI2rfCI?feature=shared>

<https://youtu.be/-ZH8n8O6hWw?feature=shared>

<https://youtu.be/g9dhlmDeXw?feature=shared>

3. Усно або письмово дати відповіді на контрольні запитання:

[https://drive.google.com/file/d/1V1RVrWM2LphssMDe8DZwS2hCgykgNIeF/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1V1RVrWM2LphssMDe8DZwS2hCgykgNIeF/view?usp=drive_link)

## 8. Підключення інтеграцій. Створення ТТН в Siles Drive

---

### Методичні рекомендації для виконання самостійної роботи

1. Ознайомитися з теоретичним матеріалом за посиланням:.

[https://drive.google.com/file/d/1PnY-U0Z7qnJgl10Ef2p-gW-Elhg-acEL/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1PnY-U0Z7qnJgl10Ef2p-gW-Elhg-acEL/view?usp=drive_link)

Зробити тезисний конспект матеріалу, який не встигли розглянути на парі

2. Переглянути відеоурок «Статуси заявок» за посиланнями:

<https://youtu.be/-ZH8n8O6hWw?feature=shared>

3. Усно або письмово дати відповіді на контрольні запитання:

[https://drive.google.com/file/d/1gEJxni0LsHaSZtlHm8m53dUOWMsHMZha/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1gEJxni0LsHaSZtlHm8m53dUOWMsHMZha/view?usp=drive_link)

## 9. Робота зі складами. Створення документів. Оформлення звітності в Siles Drive

---

### Методичні рекомендації для виконання самостійної роботи

1. Ознайомитися з теоретичним матеріалом за посиланням:.

[https://drive.google.com/file/d/15ftNhWiI-SmEoMiUcga6zhFXBEpi5b5G/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/15ftNhWiI-SmEoMiUcga6zhFXBEpi5b5G/view?usp=drive_link)

Зробити тезисний конспект матеріалу, який не встигли розглянути на парі

2. Переглянути відеоуроки за посиланнями:

<https://youtu.be/16MnuE8s-MY?feature=shared>

<https://youtu.be/ypHanvqKWlg?feature=shared>

<https://youtu.be/SRZS1xJUT-k?feature=shared>

3. Усно або письмово дати відповіді на контрольні запитання:

[https://drive.google.com/file/d/1-qvxxM10hRp0cPRyPjlUtzbaW69UG11q/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1-qvxxM10hRp0cPRyPjlUtzbaW69UG11q/view?usp=drive_link)