

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

внедрение CRM-системы для автоматизация отдела продаж

1. Наименование компании	Наша КОМПАНИЯ
2. Контактные данные	Тел. +7 900 000 00-00
3. CRM-система	Битрикс24 (облачная версия)
4. Тарифный план	Лицензия на 12 мес. «КОМАНДА», скидка 5%
5. Кол-во бизнес-пользователей	25 чел.
6. Корпоративный сайт	https://www.nashacompany.ru/
7. Социальные сети	Facebook, ВКонтакте, Telegram, Viber
8. Телефония	Виртуальная АТС - MANGO OFFICE
9. Корпоративная почта, домен	mail@nashacompany.ru
10. Существующая клиентская база	11000, Excel
11. Товары и услуги в CRM	500, Excel
12. Структура компании	Отделы – продаж, маркетинга, производства, бухгалтерия
13. Разграничение прав доступа	По умолчанию Битрикс24
14. Облачное хранилище	Google Drive и Dropbox

Содержание

1. Введение

- 1.1. Цели автоматизации
- 1.2. Основные термины и сокращения
- 1.3. Используемые ресурсы и приложения

2. Начальная настройка Битрикс24

- 2.1. Создание портала Битрикс24
- 2.2. Подключение пользователей в портал
- 2.3. Структура компании, отделы, руководители, администраторы
- 2.4. Установка прав доступа, настройка ролей
- 2.5. Группы пользователей – диск, чат, видеоконференции
- 2.6. Пользователи экстранет (внешние)
- 2.7. Настройка меню, фильтров, поиска

3. Товары и услуги

- 3.1. Разделы, группировка товаров и услуг
- 3.2. Импорт товаров, пользовательские поля

4. Задачи и проекты

- 4.1. Шаблоны ЗАДАЧ
- 4.2. Настройка фильтров и поиска в задачах

5. Интернет календарь и планировщик

- 5.1. Электронный календарь, совместимый с планировщиком задач
- 5.2. Синхронизация с iPhone, iPad, Android, MacOS, MS Outlook, Google-календарями.

6. Совместная работа с документами

- 6.1. Облачное хранилище – Диск Битрикс24
- 6.2. Подключение внешних дисков One Drive, Google Drive и Dropbox

7. Используемые интеграции с Битрикс24

- 7.1. Настройка телефонии - выбор облачной АТС, привязка номера
- 7.2. Интеграция с электронной почтой
- 7.3. Шаблоны писем, HTML - разметка
- 7.4. Настройка CRM-форм и виджета для сайта
- 7.5. Социальные сети и мессенджеры - настройка Открытых линий

8. Мобильное приложение

- 8.1. Чат, видеозвонки, Живая лента
- 8.2. Работа с CRM в мобильном приложении
- 8.3. Управление задачами и событиями

9. Схема работы с клиентами

- 9.1. Работа с новыми клиентами
- 9.2. Работа с существующими клиентами

10. Организация процесса лидогенерации

- 10.1. Источники поступления новых клиентов
- 10.2. Настройка Статусов ЛИД
- 10.3. Создание пользовательских полей ЛИД
- 10.4. Настройки карточки и таблицы ЛИД
- 10.5. Конвертация ЛИД в СДЕЛКУ
- 10.6. Роботы Битрикс24 для ЛИД
- 11. СДЕЛКИ - заявки, заказы, Договоры клиентов**
 - 11.1. Направления СДЕЛКИ
 - 11.2. Настройка стадий СДЕЛКИ
 - 11.3. Создание пользовательских полей СДЕЛКА
 - 11.4. Настройки карточки и таблицы СДЕЛКА
 - 11.5. Конвертация СДЕЛКИ в СЧЕТ или ПРЕДЛОЖЕНИЕ
- 12. Использование ПРЕДЛОЖЕНИЙ**
 - 12.1. ПРЕДЛОЖЕНИЯ для СДЕЛКИ с длительным сроком исполнения
 - 12.2. Настройка Статусов ПРЕДЛОЖЕНИЯ
 - 12.3. Создание пользовательских полей ПРЕДЛОЖЕНИЯ
 - 12.4. Настройки карточки и таблицы ПРЕДЛОЖЕНИЯ
 - 12.5. Конвертация ПРЕДЛОЖЕНИЯ в СЧЕТ
- 13. СЧЕТ – формирование, передача клиенту**
 - 13.1. Настройка статуса СЧЕТА
 - 13.2. Создание пользовательских полей СЧЕТА
 - 13.3. Настройки карточки и таблицы СЧЕТА
 - 13.4. Контроль оплаты СЧЕТА
- 14. Бизнес-процессы Битрикс24**
 - 14.1. Роботы в СДЕЛКАХ
 - 14.2. Бизнес-процессы для согласования различных документов
 - 14.3. Бизнес-процессы в таблицах CRM, автозапуск при создании и изменении
 - 14.4. Использование бизнес-процессов при работе с CRM
- 15. Универсальные СПИСКИ - создание пользовательских таблиц**
 - 15.1. Создание СПИСКОВ
 - 15.2. Бизнес-процессы в универсальных СПИСКАХ
- 16. Приложения сторонних разработчиков для Битрикс24**
 - 16.1. Roistat — Система сквозной бизнес-аналитики - <http://roistat.com/ru/>
 - 16.2. Конструктор документов - <https://www.bitrix24.ru/apps/?app=htmls.docdesigner>
 - 16.3. Автоматическая рассылка - <https://www.bitrix24.ru/apps/?app=pinall.unisender>
 - 16.4. Отправка СМС-сообщений - <https://www.bitrix24.ru/apps/?app=fos.smsc>
 - 16.5. Проверка контрагентов - <https://www.bitrix24.ru/apps/?app=bitrix.baddr>

1. Введение

1.1. Цели автоматизации отдела продаж

Автоматическая генерация новых клиентов в CRM-системе с использованием различных каналов – корпоративный сайт, лэндинг, входящие звонки, обзвон (исходящие звонки), электронная почты, социальные сети и мессенджеры

Обработка поступивших заявок в соответствии с установленным регламентом. Сокращение времени обслуживания клиентов

Контроль за работой менеджеров отдела продаж.

1.2. Основные термины и сокращения

Битрикс24 – сервис автоматизации от компании 1С-Битрикс, включающий CRM-систему, полный комплект инструментов для коммуникаций внутри компании и взаимодействия с клиентами - <https://www.bitrix24.ru/>

CRM (Customer Relationship Management) - система управления взаимоотношениями с клиентами

https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0_%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F_%D0%B2%D0%B7%D0%B0%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%BE%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%D0%BC%D0%B8_%D1%81_%D0%BA%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D0%BC%D0%B8

CRM Битрикс24 – модуль в Битрикс24 для управления продажами и взаимоотношениями с клиентами

ПРОЕКТ – бесплатный тарифный план Битрикс24

<https://www.bitrix24.ru/?p=2301021>

ПРОЕКТ + – тарифный план Битрикс24

<https://www.bitrix24.ru/prices/order.php?product=TF>

КОМАНДА – тарифный план Битрикс24

<https://www.bitrix24.ru/prices/order.php?product=TEAM>

КОМПАНИЯ – тарифный план Битрикс24

<https://www.bitrix24.ru/prices/order.php?product=COMPANY>

ЛИД – данные о потенциальном клиенте – контактные данные потенциальных клиентов (компании и/или физ. Лица), сведения о товарах и услугах, предлагаемых клиенту

<https://helpdesk.bitrix24.ru/open/1357950/>

КОМПАНИЯ – контактные данные клиентов – юридических лиц

КОНТАКТ – контактные данные клиентов – ИП, физических лиц или сотрудников **КОМПАНИИ**

ПРЕДЛОЖЕНИЕ – электронный аналог коммерческого предложения. Привязан к **СДЕЛКЕ**

СДЕЛКА – процесс подготовки, заключения и исполнения договора (заявки, заказа) о продаже товаров или услуг

СЧЕТ - документ, удостоверяющий фактическую отгрузку товаров или оказание услуг и их стоимость.

БП – бизнес процесс Битрикс24. Набор запланированных автоматических действий в Битрикс24. Создаётся в дизайнера бизнес-процессов. Запускается на выполнение вручную пользователем или автоматически при создании или изменении в данных **ЛИД, СДЕЛКА, КОНТАКТ, КОМПАНИЯ** <https://www.bitrix24.ru/features/bp.php>

1.3. Используемые ресурсы

Для проекта используется сервис автоматизации, облачная CRM-система Битрикс24. Тариф **ПРОЕКТ +**

Облачная АТС, интегрированная с Битрикс24. Для выполнения входящих и исходящих звонков из Битрикс24

Приложение к Битрикс24 "Конструктор документов" для формирования пакета документов - <https://www.bitrix24.ru/apps/?app=htmls.docdesigner>.

2. Начальная настройка Битрикс24

2.1. Выбор облачной АТС, настройка телефонии

Проводим анализ существующих телефонных звонков, определяем тип абонента (мобильный, городской), направления (местные, региональные, федеральные, зарубежные). Подбираем облачную АТС с устойчивой связью и минимальными тарифами. Большинство АТС интегрируется с Битрикс24.

Можно настроить – очередность приёма звонков, перенаправление на конкретного пользователя, регламент обработки звонка (длительность, число гудков, музыкальное сопровождение и пр.)

Настройки проводятся как на стороне АТС, так и в Битрикс24.

2.2. Интеграция с электронной почтой

Выбрать корпоративный почтовый ящик (домен @bitrix24.ru, свой домен или почтовый сервис). Для подключения собственного домена потребуется делегировать домен в Яндекс Почту. После подключения почтового ящика все письма сохраняются в Битрикс24

2.3. Структура компании, подключение пользователей, права доступа

Подключение пользователей происходит через эл. Приглашение, высылаемое на личный почтовый ящик сотрудника. В дальнейшем на этот ящик будут дублироваться уведомления из Битрикс24.

Создаём структуру компании, выделяем отделы и подразделения, назначаем руководителей и администраторов.

Права доступа устанавливаем в соответствии с регламентом компании

2.4. Настройка CRM-форм для сайта

Для сайта в Битрикс24 предусмотрены три вида форм: обратный звонок, контактная форма и прямой чат с пользователем.

Формы настраиваем и интегрируем на сайт

2.5. Настройка Открытых линий

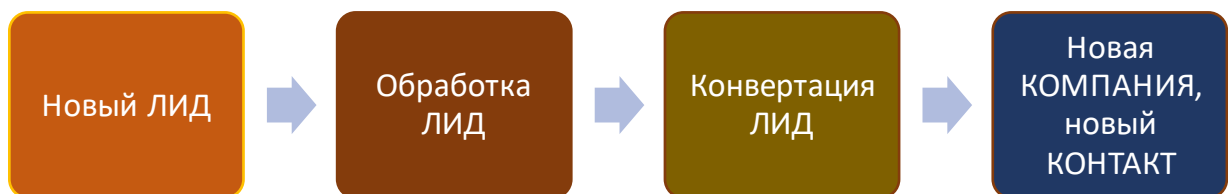
Для коммуникации с клиентами создать открытые линии для групп и страниц компании в социальных сетях и мессенджерах

2.6. Шаблоны периодически повторяющихся ЗАДАЧ

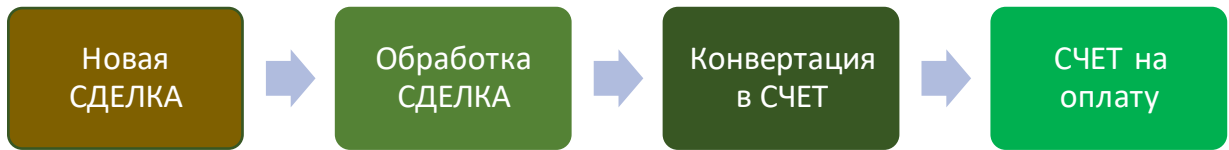
Создать шаблоны периодически повторяющихся задач.

3. Общая схема работы с новыми клиентами

При появлении новых потенциальных клиентов создаётся ЛИД – автоматически или вручную.



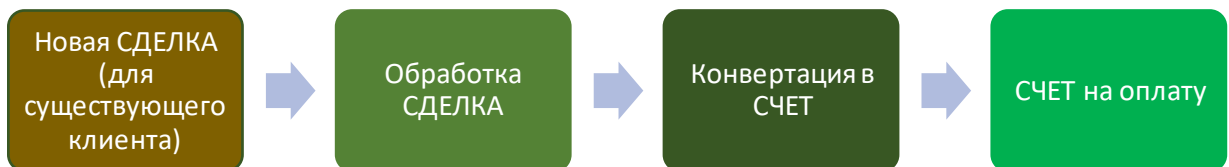
Если клиент проявил заинтересованность в заключении Договора, то ЛИД конвертируется в СДЕЛКУ. Одновременно создаётся новая КОМПАНИЯ и новый КОНТАКТ. Дальнейшая обработка договора проходит в СДЕЛКЕ



После согласования и утверждения Договора, клиенту выставляется СЧЕТ на оплату

4. Общая схема работы с существующими клиентами

При поступлении заявки от существующих в базе клиентов ЛИД не создаётся, а сразу создаётся СДЕЛКА, привязанная к КОМПАНИИ или КОНТАКТУ



5. Организация процесса лидогенерации

5.1. Источники поступления новых клиентов

Определяем Источники ЛИД (сайт, звонки, почта и пр.). В дальнейшем эти данные позволят провести анализ маркетинговых каналов поступления ЛИД и определить их эффективность

5.2. Настройка Статусов ЛИД

Процесс работы с ЛИД необходимо разбить на определённые логически законченные этапы. Каждому такому этапу присваивается **статус** ЛИД. К статусам привязывается группировка данных в ЛИД, на основании статусов строятся визуальные и табличные отчёты, значения статусов используется при создании бизнес процессов.

Статусы ЛИД

1. **Не обработан** – при автоматическом создании
2. **Назначен ответственный** – назначение ответственного менеджера
3. **Сбор документов** – уточнение информации о клиенте, запрос документов
4. **Отправлено КП** - отправка коммерческого предложения
5. **Конвертация** - при согласии клиента конвертация в СДЕЛКА
6. **ЛИД забракован** - прекращение работы с ЛИД по инициативе компании или клиента

5.3. Создание дополнительных пользовательских полей ЛИД

Для хранения данных, необходимых для заключения Договора с клиентом, добавляем в таблицу ЛИД дополнительные (пользовательские) поля. Поля могут иметь тип данных – строка, число, дата, файл, счётчик и пр.

5.4. Настройки форм и таблицы ЛИД

Для удобства работы и лучшего визуального восприятия группируем поля в форме редактирования ЛИД. Группировку проводим в соответствии со **статусами** ЛИД.

В форме просмотра на переднюю панель выносим наиболее важные поля

Для пользователей проводим начальную настройку фильтров и системы поиска по таблице

5.5. Регламент работы менеджеров отдела продаж

Настройку Битрикс24 проводим в соответствии с **Регламентом внутреннего документооборота** компании (приложение -----)

5.6. Создание бизнес-процесса Битрикс24 для ЛИД

Для автоматизации работы с поступающими заявками от новых клиентов создаём бизнес-процесс, автоматически запускаемый при создании и изменении данных в ЛИД

6. Оформление и согласование Договоров

6.1. Направления СДЕЛКИ

Для разделения процессов работы с Договорами при выполнении различных работ, услуг создаём несколько **направлений** СДЕЛКИ. Для каждого направления определим свои **стадии** СДЕЛКИ.

Направления

1. **Работы, услуги по оценке**
2. **Работы, услуги по экспертизе**

6.2. Создание дополнительных пользовательских полей СДЕЛКА

Для хранения данных, необходимых для заключения Договора с клиентом, добавляем в таблицу СДЕЛКА дополнительные (пользовательские) поля. Поля могут иметь тип данных – строка, число, дата, файл, счётчик и пр. Поля типа файл могут содержать электронные копии документов.

6.3. Настройки форм и таблицы СДЕЛКА

Для удобства работы и лучшего визуального восприятия группируем поля в форме редактирования СДЕЛОК. Группировку проводим в соответствии со **стадиями** СДЕЛКИ

В форме просмотра на переднюю панель выносим наиболее важные поля

Для пользователей проводим начальную настройку фильтров и системы поиска по таблице

6.4. Настройка стадий СДЕЛКИ

Стадии СДЕЛКИ – направление оценка

1. **Новая СДЕЛКА** – при автоматическом создании при конвертации
2. **Регистрация Договора** – формирование Договора по шаблону, регистрация
3. **Согласование Договора** – согласование в отделах и утверждение
4. **Выставлен СЧЕТ** – передача клиенту на рассмотрение и оплату
5. **СЧЕТ оплачен** – при поступлении оплаты конвертация
6. **Выполнение работ** – выполнение работ по оценке согласно Договора
7. **Акт подписан** – формирование и передача клиенту Акта выполненных работ
8. **СДЕЛКА забракована** – стадия в случае отказа от выполнения работ

6.5. Настройка приложения Битрикс24 – Генератор документов

Генератор документов настраивается в соответствии с шаблонами документов, принятых в компании. Документы создаются автоматически с использованием данных в таблице СДЕЛКА

6.6. Автоматическое формирование Договора

После заполнения в таблице СДЕЛКА всех обязательных полей можно с помощью бизнес-процесса и генератора документов создать комплект документов для заявки – проект договора, корпоративного договора, государственный контракт, дополнительное соглашение, заявление, либо иное техническое задание по утверждённым типовым формам,

6.7. Создание бизнес-процесса Битрикс24 для СДЕЛКИ

Для автоматизации работы с поступающими заявками от новых клиентов создаём бизнес-процесс, автоматически запускаемый при создании и изменении данных в СДЕЛКА.

7. Импорт ТОВАРОВ и УСЛУГ в Битрикс24

7.1. Группировка РАБОТ, УСЛУГ

Создаём две группы товаров, услуг – оценка и экспертиза

7.2. Импорт в Битрикс24

Производим импорт товаров, услуг в соответствующие группы

8. Создание СЧЕТА на оплату и интеграция с 1С

8.1. Создание шаблона СЧЕТА

Для формирования СЧЕТА настраиваем шаблон в соответствии с реквизитами компании продавца и реквизитами клиентов. В шаблоне можно использовать логотип компании, печать, факсимиле подписей директора и бухгалтера. Можно использовать несколько реквизитов компании-поставщика для работы с разными группами клиентов (юридические лица, ИП, физические лица)

8.2. Интеграция с 1С

Интеграция с 1С позволяет обмениваться информацией по счетам. Созданный СЧЕТ можно передать в 1С для контроля оплаты. При установлении в 1С статуса «ОПЛАЧЕН», данные передаются в Битрикс24

9. Формирование визуальных и табличных ОТЧЕТОВ

Визуальные и табличные отчёты позволяют построить сквозную аналитику продаж от поступления ЛИД до оплаты СЧЕТА.

Формируются отчёты по оценке работы менеджеров по продаже

Доходность по ТОВАРАМ (валовый доход по реализованным услугам)