

image not found or type unknown



CRM Битрикс 24 – это часть системы Битрикс 24. И для того, чтобы понять, что такое CRM Битрикс, очень важно разобраться, что представляет собой программное обеспечение Битрикс 24.

Битрикс 24 – это огромный корпоративный портал, который пытается охватить практически все. Здесь заявлены функциональные возможности социальных сетей, проектов, задач, управления персоналом, и многое другое, в том числе CRM. С другой стороны, так как CRM Битрикс 24 является частью общего программного продукта.

Тарифы – это первое, с чем сталкивается каждый пользователь при выборе CRM системы. И первое, с чем нужно определиться, это какой из вариантов Битрикс 24 подойдет:

- работа «в облаке»;
- коробочное решение.

Работа «в облаке» — это покупка SaaS-решения, при этом вы оплачиваете доступ к системе, а вся работа ведется на серверах компании Битрикс 24. Коробочное решение – это вариант покупки программного продукта Stand-Alone, т.е. вы покупаете программное обеспечение для установки на собственный сервер. Можно выбрать любой из тарифов, даже бесплатный, него уже также включена CRM.

Для начала важно понимать, что CRM устанавливается как один из компонентов общей корпоративной системы Битрикс 24. А потому, когда вы заходите в рабочую область пользователя (в «облаках» или на своем сервере после установки), вы не сразу попадаете в CRM-окружение, а видите общие инструменты портала. Окружение, которое отображается на стартовой странице, состоит из таких компонентов:

- Мой диск
- Сообщения
- Календарь
- Задачи
- Лента и т.д.

Таким образом, после входа в систему пользователь видит перечень функций, которые напрямую не связаны с CRM. Да, они также нужны при определенных условиях, но для пользователя CRM не являются основными инструментами. CRM является частью глобальной корпоративной системы Битрикс 24, и после установки запускается основная система со всеми возможностями, и только потом вы можете перейти непосредственно к работе с CRM. В таком подходе есть свои плюсы и минусы.

Плюсы:

- Вы получаете намного больше, чем планировали.

Минусы:

- Наличие ненужных в работе инструментов усложняют навигацию и работу пользователя в системе.
- Дополнительные функции требуют определенных ресурсов, но при этом они не используются.

Например, очень быстро начинают раздражать ненужные инструменты, от которых невозможно избавиться и которые постоянно попадают на глаза. Нужна была только CRM, т.е. продажи. И не нужны ни диск для хранения файлов в Битрикс 24, ни контроль времени сотрудников, ни контроль моего собственного времени, ни многие другие функции. А Битрикс предлагает много всего, плюс еще и CRM. Т.е. программное обеспечение, интерфейс, возможности направлены не только и не столько на продажи, сколько на другие функции, которые, возможно, где-то нужны и очень полезны, но не имеют никакого отношения к CRM. Для пользователей, я считаю, такой перечень возможностей не просто не нужен, но даже мешает. Практика показывает, что клиент (пользователь) начинает распылять усилия, пытаться освоить разные возможности. Он начинает писать сообщения, хранить файлы в системе, устанавливать варианты контроля рабочего времени сотрудников. В итоге то, ради чего система была куплена (CRM), отходит на второй план, усилия направляются на все, что угодно, кроме главного – продаж. И если руководителю компании объяснить, почему те или иные функции не нужны, просто, то с сотрудниками намного сложнее. Они все равно будут наткаться на какие-то возможности, отвлекаться от работы ради обмена сообщениями, пытаться экспериментировать с разными функциями. Т.е. в рабочее время в CRM-системе они будут заниматься вспомогательными процессами, общаться, осваивать какие-то возможности системы вместо того, чтобы сконцентрироваться на эффективной

работе. Конечно, опытный специалист сможет убрать все ненужное, но в результате заказчик оплачивает дополнительную работу. В результате вместо того, чтобы купить систему с нужными возможностями и пользоваться ей, вы покупаете продукт с огромным числом заведомо ненужных возможностей, а потом доплачиваете программисту, чтобы он их убрал.

Перейдем к работе непосредственно с CRM Битрикс. Последовательность действий в продажах обычно выглядит следующим образом:

- Регистрируется лид. Т.е. в систему приходит запрос о желании совершить покупку. Этот запрос, а также контактные данные потенциального клиента регистрируются, и менеджеру отправляется уведомление (в системе и/или по почте).
- Формируется потенциальная сделка, на основе которой можно сформировать счет, можно отправить коммерческое предложение.
- После получения согласия клиента в момент продажи или заключения договора, на основе лида создается контакт.
- Для этого контакта оформляется продажа, проводятся отгрузка и оплата.
- Сделка закрывается.

В Битрикс 24 есть, так называемая, рабочая область CRM. И в ней присутствуют следующие возможности:

- Лиды. В данном случае лид – это потенциальный клиент, т.е. в лиде отражаются контакты человека, который еще не является вашим покупателем, но уже проявил определенный интерес к вашей компании и оставил вам свои контактные данные. Лиды собирают с лендинг пейдж, с рекламных объявлений, из интернет-магазинов, по телефону.
- Контакты и Компании. Сформированный лид, который был принят в работу, можно автоматически конвертировать в контакт и/или в Компанию.
- Потенциальная сделка. Также создается в системе на основе лида или вручную с использованием конкретного контакта или компании.

Создать любую из этих форм – лида, контакта, компании – не сложно. Но здесь также есть свои особенности – это дополнительные поля, которые вы можете создать для фиксации адреса, дополнительного телефона, любых других данных. При создании дополнительного поля кроме типа данных (строка, число, дата и пр.), вам также нужно выбрать такие качества, которые не имеют никакого отношения к CRM:

- Привязка к разделам информационных блоков.
- Привязка к элементам информационных блоков.

Что это такое, пользователи обычно не понимают, и для работы в CRM эти привязки, на самом деле, не нужны. Но выбрать эти параметры необходимо, так как вы пользуетесь не просто CRM-системой, а большим порталом Битрикс 24. Важно помнить, все, что касается Битрикс 24, но при этом не требуется для CRM Битрикс, остается видным. Т.е. интерфейс относится не просто к CRM, но к большому portalу, а потому он всегда перегружен. Сама по себе форма создания лида, а также последующая его конвертация проста и понятна интуитивно, но место при этом используется не экономно, а интерфейс выглядит несбалансированным. Внешне формы Лиды, Контакта и Компании – очень просты и понятны интуитивно. Более того, они выглядят идентичными. Разница – в названии и в сути:

- Лид – это контакты человека (организации), который проявил интерес к вашей продукции.
- Контакт – это человек, с которым уже работает отдел продаж. Ведет переговоры, решает какие-то организационные вопросы и т.д.
- Компания – это, по сути, тот же контакт, но на уровне организации (юридического лица). Т.е. контакты – это представители компании. И если контакт – это всегда человек, то компания – это организация, которую этот контакт (или даже несколько контактов) представляет.

Таким образом, переговоры, общение, обсуждение всех вопросов будет проводиться с тем или иным контактом, а заключение договора, выставление счета, оформление продажи и отгрузки — проводится с компанией.

Сделка в этой CRM системе удобна и понятна пользователям. При ее создании мы можем помимо каких-то произвольных полей, добавить прямо в этот документ еще и товары. Такая возможность предусмотрена далеко не в каждой CRM системе. В Битрикс 24 вы можете в процессе общения с компанией создать Сделку и зафиксировать в ней, какие товары были предложены и по какой цене. Важно не путать Сделку и Счет. Счета выписываются отдельно, причем, их возможно сформировать на основе Сделки, а не только создать вручную. А в сделке просто фиксируются все договоренности предварительно: товары, объемы, цены.

Помимо сделок, счетов, лидов, контактов и компаний, в CRM Битрикс есть еще один интересный документ – это Предложение. Этот документ является некой формой

коммерческого предложения, где также можно перечислить все товары и цены. В принципе, предложение во многом дублирует Счета и Сделки. Есть некоторые отличия (преимущественно в «шапке» и печатной форме документа), но в остальном этот документ выглядит точно так же, как Сделка и Счет.

Отчеты – это важная часть в любой CRM-системе. Успешные продажи во многом зависят от своевременного контроля работы менеджеров, которая обычно осуществляется на основе отчетов. В CRM Битрикс отчеты оказались одним из самых слабых мест. Перечень готовых отчетов очень мал, большинство из них – малоинформативные. Также существует конструктор отчетов, который предназначен для создания собственных вариантов отчетности, но он также очень ограничен в плане возможностей. Из-за ограниченного перечня настроек новые отчеты будут во многом дублировать стандартные, а возможность внедрения серьезной аналитики в CRM Битрикс не предусмотрена.

Воронка продаж – это отчет, который даже в меню системы вынесен отдельно, так как он наиболее востребован в текущей работе любого отдела продаж.

Воронка продаж – это некая диаграмма, которая демонстрирует динамику и процент сделок по статусу: от тех, которые находятся в финальной стадии (продажа) до тех, которые еще находятся в самой первой начальной стадии (получен лид, первые звонки).

Оформлен отчет также аккуратно, информативно, хотя гибкости настройки и этому отчету также недостает, настойки и здесь реализованы слабо. Впрочем, этот отчет стандартен, и что-то особенное в нем придумать сложно.

В CRM Битрикс имеется собственная база товаров и услуг, которые впоследствии могут использоваться в Сделках, Счетах и Предложениях. Реализация товарной базы удобная, во многом похожа на реализацию Лидов, Контактных и Клиентов, т.е. также есть обязательные и настраиваемые поля, что удобно для работы с разными типами товаров и услуг. Один раз заполнить перечень товаров и потом им пользоваться – это действительно быстро и привычно для большинства компаний.

В разделе «Мои дела» находится история всех взаимодействий пользователя. Здесь находятся все входящие звонки, задания от руководства, текущие задачи по работе с клиентами и т.д. При этом не понятно, чем «Мои дела» отличаются от раздела Задачи, который существует в общей системе Битрикс 24. А потому появляются вопросы, и возникает путаница. Наверное, этот раздел точнее всего было бы назвать историей взаимодействий, но такое длинное название не

поместилось бы в меню.

Раздел «Лента» и «Рабочий стол». Эти элементы относятся к общему порталу Битрикс и также не способствуют простоте и ясности восприятия системы. Рабочий стол – это аналог Рабочего стола компьютера, где также присутствуют различных рабочие значки. Лента – это перечень всех событий, которые связаны с действиями и задачами клиента. Вроде как функция полезная, но реализована она несколько странно. Так, на экран 24 дюйма помещается всего 2 события. Конечно, все эти вещи настраиваются. Но для настройки пользователю потребуется вызвать администратора, причем, важно, чтобы этот администратор хорошо разобрался в Битрикс 24, а это все – дополнительные затраты. В общем, рабочее пространство в Битрикс 24 организовано довольно слабо: непродуманно и во многом неудобно. Мало полей помещается рядом, часто приходится использовать прокрутку. Я считаю, что в любом интерфейсе базовые функции должны быть по умолчанию настроены так, чтобы информация удобно читалась даже на маленьком мониторе планшета. Ведь вы покупаете готовый продукт, и, по логике, не должны доплачивать за настройку подобных функций. Почему настройки интерфейса так важны? Потому что, чем больше информации вы получаете одновременно (при взгляде на экран), тем быстрее вы сможете принять решение. Если вам постоянно приходится что-то перематывать, прокручивать, то уже на 2-3 экране вы начнете забывать, что было на первом, придется возвращаться, сверять и т.д. А потому по умолчанию любой интерфейс должен быть максимально информативным, но при этом все элементы должны располагаться удобно, а шрифты читаться легко.

Телефония в Битрикс 24 и – это отдельное понятие, она даже в тарифной сетке указывается отдельно. Но с компонентом CRM Битрикс-телефония работает без проблем. Здесь также есть свои особенности:

- Вся телефония работает только через браузер. Т.е. для того, чтобы зафиксировать входящий или исходящий звонок, вам понадобится подключиться к браузеру через гарнитуру. Даже если у вас есть какие-то SIP-трубки или работает мини-АТС, вы не сможете пользоваться всеми возможностями одновременно. Либо преимущества вашего варианта телефонии, либо работа с CRM.
- Все исходящие звонки, независимо от того, куда они совершаются, даже внутри офиса при наличии мини-АТС, – в CRM-Битрикс платные. Таким образом, за исходящий телефонный звонок вы будете платить дважды: своему телефонному оператору и системе CRM Битрикс.

- Интеграция с офисной АТС в Битрикс-телефонии действительно присутствует. Но есть такая особенность: чтобы эта интеграция полноценно работала, и вы могли использовать переадресацию и другие технические преимущества мини-АТС вместе с Битрикс, понадобится всех сотрудников, которые работают с телефоном, подключить к системе CRM Битрикс. Т.е. вам придется подключить к Битрикс не только отдел продаж и руководителя, но также секретаря, бухгалтерию, склад и т.д., а при подключении к системе более 12 человек потребуется оплачивать расширенный пакет услуг.
- Переадресация звонков вне системы Битрикс невозможна. Т.е. переключить звонок на другого специалиста обычными методами не получится. Во-первых, вы будете работать не с телефонным аппаратом, а с гарнитурой. Во-вторых, для такой переадресации, необходимо, чтобы сотрудник также работал в CRM Битрикс. Альтернатива – это выполнить исходящий звонок на городской или мобильный телефон нужного сотрудника, но такой вариант будет платным, так же, как и все исходящие звонки.

Чем это неудобно? Во-первых, вы не сможете пользоваться одновременно преимуществами CRM Битрикс и SIP-трубки. Так, в некоторых других CRM системах сначала срабатывает SIP-телефония, и только после того, как сотрудник берет трубку, подключается CRM система, которая фиксирует номер, а также продолжительность разговора. Далее можно будет добавить к записи о состоявшемся звонке какую-то информацию, и можно будет считать звонок зафиксированным. Здесь звонок перехватывается сразу, и полностью проходит через CRM систему. Вся телефония в Битрикс реализуется через VoxImplant. Независимо от того, какие сервисы и виды телефонии вы используете в офисе, вам придется подключаться через этот модуль. Разработчики считают, что такой вариант реализации наиболее удобен, как для финансовой стороны вопроса, так и для фиксации всех звонков.

Интеграция CRM Битрикс 24 с другими системами — процесс проблематичный. Например, модуля для автоматизации сбора лидов с сайтов не существует, т.е. вы не сможете быстро и просто организовать отправку информации из формы на сайте в систему CRM Битрикс 24. В этой системе для того, чтобы получать в CRM Битрикс 24 лиды с сайтов, необходимо, чтобы ваш сайт пересылал информацию из формы заказа на портал Битрикс 24. Иначе сбор информации в этой CRM не работает. Если ваш провайдер предлагает вам готовое коробочное решение от Битрикс или если вы сами купили коробочное решение от этой компании, то интеграция пройдет просто и быстро. Но если вы пользуетесь сайтом на любой

другой CMS, вам придется писать специальную форму отправки данных на ваш сервер Битрикс-портала, что технически довольно сложно и не всегда возможно в принципе. Телефония, которая интегрируется с CRM Битрикс 24, также очень сильно перегружена функционально. Даже если вы просматриваете информацию о пропущенном звонке, у вас рядом с номером имеется окошко онлайн-чата. В этой системе не получится ограничиться только звонками, везде имеется возможность чата между абонентами, между сотрудниками, обмена файлами, видео-звонков и т.д. Как показывает практика, средний и малый бизнес предпочитает для всех этих функций использовать стандартные решения, такие, как скайп. А CRM система нужна для фиксации звонков и лидов от клиентов и последующей работы с ними. API в этой системе хорошее, но описание системы, а также особенностей ее интеграции очень скромное, информации по API очень мало. Не хватает примеров того, как можно использовать API, не хватает скриптов, полезной практической информации мало. Если вам потребуется разобраться, как будет работать тот или иной скрипт, каким образом провести интеграцию, придется искать ответы на ваши вопросы на форумах и сайтах разных программистов.

Выводы. Система Битрикс 24 предназначена, в первую очередь, для крупного бизнеса. Это большой многофункциональный портал, замкнутый сам на себя. При покупке CRM Битрикс вы выбираете не CRM систему, а огромный портал с огромным числом возможностей, который, в числе прочих, включает CRM-систему. Работая в CRM Битрикс без помощи специалиста не обойтись в то время, как многие другие CRM пользователь может просто купить и начать работать «из коробки» или «облаках» без помощи программиста (либо с минимальной помощью на начальном этапе). А потому если у вас есть опытный программист, который знаком с Битрикс 24 и готов заниматься ее настройкой и обслуживанием, то вполне возможно, что этот вариант CRM подойдет.