

image not found or type unknown



CRM Битрикс24 — многофункциональный инструмент, который позволяет организовать работу с клиентом. При использовании CRM сталкиваешься со многими специфическими терминами. Некоторые интуитивно понятны. Другие вызывают непонимание и сложности в использовании.

Распространённость в мире и поддерживаемые языки

По состоянию на 10 октября 2019 года у «Битрикс24» есть пользователи из всех стран мира.

Среди крупных пользователей сервисом можно выделить:

- Роснефть
- Внешэкономбанк
- «Связной»
- Volkswagen
- Samsung
- правительство Мексики
- метрополитен Стамбула
- ГК «Корус консалтинг» на базе «1С-Битрикс24» разработала корпоративный портал для группы компаний «Сафмар».

Распространённость в мире и поддерживаемые языки:

По состоянию на 17 января 2019 года «Битрикс24» поддерживает 18 языков:

- русский
- английский
- немецкий
- испанский
- португальский
- французский
- итальянский
- польский
- украинский
- турецкий

- китайский традиционный и упрощённый
- японский
- вьетнамский
- индонезийский
- малайский
- тайский
- хинди

Сервис позволяет управлять бизнесом в режиме «одного окна». Включает в себя:

- CRM
- менеджер задач
- корпоративную социальную сеть
- чаты
- конструктор сайтов
- конструктор интернет-магазинов
- облачное хранилище и онлайн-документы
- календарь
- бизнес-процессы
- учёт рабочего времени
- сквозную аналитику
- мобильное приложение
- аудио- и видеозвонки
- генератор документов и отчётов
- структуру компании

Поддержка ОС / мобильных ОС

По состоянию на 1 июня 2018 года «Битрикс24» доступен для пользователей следующих операционных систем:

- Windows
- macOS
- Linux
- iOS
- Android

Также доступ к сервису можно получить из любого браузера

Цели внедрения

Если ваши ожидания от внедрения:

- CRM: все заявки в одном месте, воронка продаж, правила обработки заказов
- Постановка задач и контроль рабочего времени
- Реализация проектов
- Автоматизация бизнес-процессов компании
- Создание сайтов и продвижение товаров и услуг
- Корпоративный портал: социальная сеть организации, совместные календари, встречи, задачи, хранилище документов, Wiki (внутрикорпоративная база знаний)
- Аналитика работы сотрудников, продаж

Битрикс24 — хороший вариант для достижения поставленных целей.

Задачи и инструменты

Выделим задачи, которые решает Битрикс24.

- Обработка заявок клиентов в одном месте:

- лиды из разных источников (почта, мессенджеры, сайт, телефония, импорт базы клиентов),
- контакты, компании, сделки,
- направления сделок или множественная воронка,
- история взаимоотношений, переписка, дела, звонки, комментарии в сделке, контакте, компании,
- настраиваемые карточки и обязательные поля,
- задачи и обязательные дела,
- лента событий,
- справочники, товары, разделы товаров, фильтры,
- шаблоны писем,
- реквизиты и шаблоны документов,
- счета клиента, публичные онлайн счета и регулярные счета.

Создание правил обработки лидов и сделок, документов: роботы, триггеры и бизнес-процессы.

- Постановка задач сотрудникам компании, отслеживание хода выполнения и затраченного времени:

- оценка выполненных задач или отправка на доработку,
- ответственные, соисполнители и наблюдатели,
- сроки выполнения и счетчик затраченного на задачу времени,
- изменение параметров для группы задач (ответственного, сроков исполнения и т.д.),
- чек листы,
- связанные задачи,
- фильтры задач,
- создание задач через электронную почту и из сообщения в Живой ленте
- шаблоны задач и их периодическое открытие (можно задать периодичность создания, другие параметры задач),
- теги и группы задач.
 - Организация проектной работы для групп сотрудников, диаграммы Ганта, сроки, задачи, документы проекта:
 - объединение задач в проекты,
 - отдельная Живая лента у каждого проекта, свои сообщения, фотогалерея, задачи, свои файлы на диске,
 - внешние и внутренние ссылки на объекты (задачи, документы, чаты, сообщения и т.д.),
 - обсуждения вопросов в рамках команды проекта в Живой ленте, в том числе с партнерами и коллегами, которых нет в вашем Битрикс24 (через e-mail),
 - синхронизация компьютера с Диском Битрикс24 и эластичный диск (<https://helpdesk.bitrix24.ru/open/5388507/#elastic>),
 - Wiki проекта, документы, изображения, комментарии к ним и система контроля версий, сравнение версий, восстановление старой версии, оглавления, перекрестные ссылки, категории и тэги,
 - счетчики с общим количеством задач по разным ролям, количеством задач, требующих внимания,
 - оценка эффективность работы сотрудников за текущий месяц,
 - индивидуальные, общие календари, календари групп и отделов,
 - планирование встреч и совещаний, событий,
 - графики отсутствий,
 - отчеты рабочего времени.

Все это помогает оперативно реагировать на пожелания клиента в процессе решения его задач, детально отслеживать проект на всех его этапах и качественно выстраивать коммуникацию между клиентом и командой проекта.

- Быстрое создание лендингов, интернет-магазина с помощью конструктора, уже интегрированных с Битрикс24.
- Встроенная телефония.
- Рассылки, рекламные компании по сегментам, повторные сделки и лиды.
- Возможность работы сразу в нескольких порталах, десктопные и мобильные приложения.
- Автоматизация бизнес-процессов (согласования отпуска, закупки, документооборот и т.д.):

- автоматическая постановка периодически повторяющихся задач

- бизнес-процессы в Живой ленте,

- типовые бизнес-процессы для решения производственных задач:

- - счет на оплату;
 - исходящие документы;
 - выдача наличных;
 - заявление на отпуск;
 - заявление на командировку,

- шаблоны бизнес-процессов для настройки под задачу, экспорт и импорт,

- доступны готовые шаблоны бизнес-процессов:

- - автоматический запуск процессов согласование новых документов,
 - согласование измененных документов,
 - публикация документа на подключенном сайте,

- дизайнер бизнес-процессов или “визуальный конструктор”, позволяющий создавать и настраивать бизнес-процессы под узкие задачи.

- Отчеты по продажам, работе менеджеров, по воронке продаж, отчеты по задачам, использованию рабочего времени:

- воронка продаж,

- сумма сделок,

- сделки в работе,

- контроль оплат,

- забытые сделки,

- группы стадий воронки продаж,

- отчеты по товару, по менеджеру,

- статистика рабочего времени по сотруднику и отделу,

- фиксация начала и окончания рабочего дня, перерыва, времени выполнения задач,
- ежедневные отчеты по выполненным задачам и событиям,
- настраиваемые отчеты.

- Коммуникация сотрудников компании, коммуникация по группам и между отдельными сотрудниками, опросы, поздравления, объявления:

- ссылки на все объекты Битрикс24,
- отправка информации Живой ленты на e-mail и возможность добавлять комментарии через e-mail,
- отправка сообщения в Живую ленту с e-mail,
- групповые и индивидуальные чаты, видеозвонки,
- демонстрация экрана при видео- или аудио- звонке,
- поиск групповых чатов и диалогов,
- история переписки и вложенные файлы,
- цитирование, ссылки на сообщения, редактирование сообщений,
- упоминание сотрудника с уведомлением его об этом (хорошо использовать для привлечения нужного сотрудника к обсуждению),
- прикрепление файлов к сообщению,
- общение с внешними пользователями Битрикс24 - не сотрудниками компании,
- логотип компании на портале.

- Структура компании, подчиненность:

- профиль сотрудника,
- списки сотрудников,
- отделы, руководители, сотрудники отделов.

Описание системы

Битрикс24 совмещает в себе объемные функции: корпоративного портала, CRM, автоматизации проектной работы. Кроме того, есть удобный визуальный редактор бизнес-процессов. Он позволяет очень гибко настраивать систему под себя.

Корпоративный портал:

- единое пространство для работы и общения,
- создания традиций и истории компании,
- фотографии, мультимедиа,

- хранения, редактирования, согласования документов.

Битрикс24 содержит конструктор для гибкой настройки бизнес-процессов. Он требует специальных знаний или как минимум глубокого понимания конфигурации и работы системы.

Деньги

Стоимость использования Битрикс24 зависит от версии. Есть облачная версия и коробка. Стоимость облачной версии начинается от бесплатного тарифа, другие тарифы оплачиваются ежемесячно. Коробочная версия оплачивается один раз в момент покупки и далее ежегодно оплачивается продление использования лицензии порядка 22%.

Облачную версию Битрикс24 могут использовать бесплатно до 12 пользователей. Бесплатная версия имеет ограничения по функционалу.

Коробочная версия требует затрат на покупку и продление лицензии, но в долгосрочной перспективе вложение окупается.

Битрикс24 оказывается хорошим вариантом, если исходить из стоимости использования. Она конкурирует с другими CRM, т.к. расчет стоимости не привязан непосредственно к количеству пользователей.

Результаты и ограничения

Внедряя Битрикс24 вы получаете многофункциональную систему с возможностью доработки под ваши задачи. Облачная версия имеет ограничения в доработке. Коробочную версию Битрикс24 можно полностью кастомизировать.

Из явных плюсов системы:

- возможность общаться с сотрудниками компании и внешними людьми, организовывать совместную работу,
- возможность быстрого создания лендингов и интернет-магазинов,
- почти неограниченное пространство для хранения документов, медиа,
- возможность полной кастомизации.

Выводы

Целей всегда много, определите стратегически самые важные: зачем вам CRM.

Ограничьте список задач, которые хотите решать в CRM. Выберите самые важные для бизнеса. Подумайте, какие функции потребуются в ближайшем будущем.

Если продаете дорогие услуги / товары и у вас не поток, скорее всего вам подойдет amoCRM.

Если у вас интернет магазин, нужно быстро обрабатывать заявки, оперативно управлять продажами, лучшее решение — retailCRM.

Если вам нужен корпоративный портал, Битрикс24 — ваше решение.

Деньги, результаты и ограничения всегда взаимосвязаны. Как правило CRM системы позволяют дорабатывать функционал, но это требует дополнительных затрат. Основные искомые функции должны уже быть реализованы. Делая выбор и определяя тариф использования CRM, проверьте, что нужные функции поддерживаются на выбранном тарифе.

На рынке представлено много разных систем. Они постоянно развиваются. Закон рынка — тот, кто не меняется — умирает. Выбирайте ту систему, которая развивается в нужном вам направлении.