

image not found or type unknown



Основные возможности «Битрикс24» ориентированы на автоматизацию рабочих процессов. Продукт от разработчика «1С-Битрикс» – это корпоративный портал, реализованный в виде облачного сервиса. Он решает сложные задачи, с которыми не справляются стандартные бизнес-инструменты:

управление задачами и проектами;

планирование рабочего времени;

работа с документацией;

автоматизация продаж;

общение с клиентами.

Уникальные возможности программы «Битрикс24» помогают:

экономить рабочее время;

разработать надежные бизнес-сценарии;

повысить эффективность работы сотрудников;

создать прозрачный и управляемый бизнес.

1. CRM-система

Корпоративный портал Битрикс24 включает важную CRM-систему. С ее помощью проводят управление взаимоотношениями с клиентами. Система состоит из компонентов:

клиентская база;

сделки;

справочники;

средства автоматизации.

В CRM-модуле от «Битрикс24» все разрозненные инструменты объединяются в единую систему. Отлаженный и функциональный CRM-сервис ускоряет принятие правильных решений и минимизирует риск появления ошибок.

1.1. Создание клиентской базы

Клиентская база включает 2 справочника:

Контакты. Это физические лица, с которыми компания контактирует в процессе продаж.

Компании. Это юридические лица или ИП, на которые оформляются сделки.

В графы модуля «Клиентская база» заносится следующая информация:

обязательства клиентов;

история обращений и заказов;

контактные и персональные данные клиентов.

Работа с данными осложняется, если количество контрагентов в компании увеличивается. Структурирование информации в базе клиентов облегчает работу с объёмными данными. Клиентская база выполняет и другие функции:

выписывает счета;

планирует мероприятия по продажам;

ведет статистику задолженностей у заказчиков;

сегментирует заказчиков по приоритетности;

запоминает важные детали о клиентах (дни рождения, ФИО заказчиков).

1.2. Работа с лидами

CRM-функционал в Битрикс24 превращает «холодные контакты» (лиды) в перспективные сделки. Лиды – это номера телефонов, электронные адреса и другие контакты, которые могут конвертироваться в реальных клиентов.

Учет лидов очень важен для повышения продаж. Менеджеры проводят различные операции с лидами (импорт, конвертация). «Битрикс» оценивает эффективность

обращения менеджеров с лидами и улучшает качество воронки продаж.

1.3. Проведение сделок

Проведение CRM-сделок в «Битрикс24» – важная часть рабочего процесса. Управление сделками начинается со справочника «Этапы сделки»:

получение заявки;

проведение переговоров;

выставление счета;

оплата счета;

завершение сделки.

Используя возможности «Битрикс24», менеджеры могут совершать операции:

менять статус сделок;

проводить обработку заказов;

редактировать элементы сделок;

успешно продвигать сделки по воронке продаж.

1.4. Анализ и отчетность

CRM-система включает инструменты, выявляющие слабые места в работе подразделений. Возможности «Битрикс24» позволяют автоматизировать бизнес-процессы в компании:

следить за нагрузкой на менеджеров;

найти и исключить лишние и ненужные операции;

моделировать бизнес-сценарии любой сложности;

определить проблемные участки и начать их автоматизацию;

быстро обслуживать клиентов и формировать деловую переписку.

2. HR: управление персоналом

Клиенты и персонал – это самая важная ценность любой компании. CRM-система помогает проводить операции с клиентской базой, а HR-инструменты облегчают работу с персоналом. «Битрикс24» включает автоматизированную систему управления персоналом.

2.1. Анализ сотрудников

На облачном портале хранится обширная база личных данных. В этой библиотеке представлены карточки сотрудников с подробной информацией:

ФИО;

фотография;

должность;

дата рождения;

увлечения и навыки.

Каждый работник может изменять данные в персональной карточке.

2.2. Работа со структурой компании

Облачный сервис располагает эффективными HR-инструментами. С их помощью руководитель оценивает качество работы сотрудников:

контроль рабочего времени;

график отсутствий работников;

анонимные опросы.

В «Битрикс» видна четкая визуальная структура компании. Каждый сотрудник при входе на портал видит прозрачную иерархию подразделений и отделов. Удобное визуальное управление позволяет создавать собственную оргструктуру, а также регулировать взаимосвязи внутри компании.

В HR-системе также можно распределять доступ к информации. Руководитель назначает разный доступ всем пользователям: исполнителям, наблюдателям, отдельным группам и частям проектов. Каждый участник рабочего процесса видит только то, что ему позволено видеть.

2.3. Работа с внутренним PR

Корпоративный портал быстро объединяет сотрудников для достижения общих целей. А новые члены компании включаются в работу благодаря программе адаптации «Битрикс». Работник может ознакомиться с корпоративной культурой в конкретной компании. Для этого используются инструменты обучения и мотивации:

Wiki. Это раздел корпоративного сайта, на котором хранятся важные сведения о компании.

Опросы. Анонимные и открытые опросы помогают обсуждать актуальные темы, а также проводить исследования без лишней траты времени. Сотрудники могут голосовать и утверждать документацию, не покидая рабочего места.

Дистанционное обучение. Данная система включает как общие, так и специализированные курсы. Они раскрывают общие правила, историю и особенности компании.

Новостной портал. Новостной модуль оповещает пользователей об изменениях в компании и в законодательстве. Используя эту функцию, работники также делают важные объявления.

Система мотивации. Для мотивации сотрудников работает система начисления бонусов. Баллы начисляются за выполненные задачи. Внедрение такой функции позволяет выявить лучших специалистов и наградить их.

3. Внутренние коммуникации

При росте компании возникает проблема с общением и обменом информацией. «Битрикс24» помогает создать единое информационное пространство, в котором сотрудники смогут легко общаться и планировать общие задачи. Разные каналы связи обеспечивают коммуникацию внутри коллектива.

3.1. Создание рабочих групп

На корпоративном портале есть функция создания групп, которые занимаются работой над проектами. Руководители и рядовые пользователи могут создать свои собственные информативные списки групп.

Каждая рабочая группа – это полуавтономная система, внутри которой происходят разные события. Все события отображаются в «Живой ленте»:

утверждение рабочей задачи;

регистрация нового участника;

добавление нового комментария;

публикация статей и фотоальбомов.

Создатель группы сам определяет модераторов и выбирает доступный функционал.

3.2. Виртуальная АТС

Разработчик «1С-Битрикс» предлагает клиентам виртуальную автоматическую телефонную станцию (АТС). Внутри сложной системы АТС каждый компьютер становится телефонным аппаратом. Данный алгоритм предполагает:

настроенную IP-телефонию;

автоматическое создание лидов по звонку;

проведение звонков на мобильные и городские номера.

Преимущества виртуальной АТС:

проведение безопасных звонков;

круглосуточная связь с сотрудниками офиса;

поддержание качественной телефонной связи без помех;

отсутствие трат на дополнительные звонки с личных номеров.

3.3. Живая лента

«Живая лента» – это главная лента обновлений в корпоративном портале.

Новостной портал помогает обсуждать рабочие вопросы и ускоряет принятие важных решений. Основная задача «Живой ленты» – упростить взаимодействие сотрудников внутри компании. Работники могут совершать действия:

делиться интересными идеями;

обращаться к руководству через ленту;

голосовать за события и предложения;

«лайкать» и комментировать записи друг друга.

Руководство может:

проводить опросы;

публиковать приказы;

согласовывать документацию;

обращаться напрямую к сотрудникам.

Главное преимущество «Живой ленты» – это скорость взаимодействия. Сотрудник получает реальный ответ на интересующий вопрос практически сразу.

3.4. Бесплатный чат + видеозвонки

Облачный сервис «Битрикс24» также включает корпоративный бизнес-мессенджер. В бизнес-чате пользователи общаются посредством мгновенных сообщений. Текстовый диалог доступен в браузере, десктопном и мобильном приложениях.

Благодаря поддержке WebRTC возможно видеообщение через браузер.

Видеозвонки на корпоративном портале – это отличная замена других сервисов для голосового общения. Контакты сотрудников автоматически переносятся из веб-мессенджера.

4. Внешние коммуникации

Платформа «Битрикс24» предлагает надежные каналы связи для взаимодействия с внешними пользователями.

4.1. Открытые линии

Корпоративный портал «Битрикс24» поддерживает создание открытых линий в Контакт-центре. Открытые линии – это надежный онлайн-консультант, собирающий сообщения с внешних каналов. Администратор может подключить следующие программы и социальные сети:

Яндекс.Чат;

Viber;

Telegram;

Facebook;

ВКонтакте;

Instagram;

Office365;

Skype;

Email.

Внедрение открытых линий проводится для реализации задач:

улучшение продаж и увеличение среднего чека;

сохранение поступающих запросов от клиентов в CRM;

экономия времени на обработку входящих предложений;

налаживание качественной обратной связи с заказчиками.

4.2. Экстранет

Информационное пространство «Экстранет» позволяет компании взаимодействовать с деловыми партнерами. Экстранет – это защищенная корпоративная сеть, открытая для общения с дистрибуторами, поставщиками и другими коллегами из «внешнего» мира. Пространство «Экстранет» сохраняет функционал рабочих групп. Поэтому здесь легко общаться с пользователями, которые не подключены к внутрикорпоративной сети.

5. Облачное хранилище

Платформа «Битрикс24» предполагает безопасное хранение рабочих файлов. Общий диск Битрикс24 сохраняет облачное хранилище данных и локальный компьютер. Пользователям внутрикорпоративной сети доступны возможности:

работа с защищенными материалами в облаке;

интеллектуальный поиск файлов с подсказками;

работа с документацией без подключения к интернету;

просмотр информации об изменениях в корпоративной документации;

обсуждение и редактирование документов онлайн с другими сотрудниками;

синхронизация с сервисом Документы Google, офисным пакетом Microsoft Office и рабочими пространствами Dropbox, Google Drive и OneDrive.