

Битрикс24

Что, Зачем и Как

Пособие по продукту для менеджеров по продажам и маркетинг-менеджеров

Описание

Данное пособие содержит всю информацию по CRM-системе Битрикс24, необходимую для ее презентации клиенту, а также для дальнейшего консультирования клиента по возможностям системы, стоимости тарифов и способам оплаты.

Рекомендуется изучить весь материал (начиная от понятия CRM-системы и заканчивая типами внедрения Битрикс24) и в конце пройти аттестационный тест, чтобы объективно оценить, насколько хорошо вы подготовлены по данной теме и готовы работать с клиентами по данному продукту.

Оглавление

1. Что такое CRM-система и Битрикс24	3
2. Зачем нужна CRM-система и почему Битрикс24	4
3. Сравнение Битрикс24 и других CRM-систем.....	4
4. С какими системами может работать Битрикс24	6
4.1. Особенности интеграции с 1С	2
5. Тарифы Битрикс24	3
5.1. Сравнение тарифов Битрикс24	4
5.2. Стоимость тарифов и наша дополнительная партнерская скидка	8
5.3. Как купить/продлить лицензию	8
6. Услуга по внедрению Битрикс24	9
7. Стоимость услуги по внедрению Битрикс24.....	13
Чек-лист для проектного внедрения.....	14
Пакет «Стартовый» (пакетное внедрение)	15
8. Аттестационный лист новичка	16

1. Что такое CRM-система и Битрикс24

CRM-система (от англ. Custom Relationship Management – система управления взаимоотношениями с клиентами) – это система, позволяющая автоматизировать процессы в компании, связанные с продажами и последующим обслуживанием клиентов.

«Битрикс24» - это полный комплект инструментов для организации работы компании.

«Битрикс24» упрощает рабочие процессы: внутренние обсуждения, управление проектами, контроль поручений, планирование и отчетность, работу с клиентами в CRM, согласование документов, счетов, командировок, отпусков и другие.

Битрикс24 – это не просто CRM-система, это целый комплекс различных полезных инструментов, соединенных в один корпоративный портал.

Сейчас Битрикс24 включает 12 основных инструментов:

- 1) CRM-система (лиды, контакты, компании, сделки, отчеты, счета, товары и т.д.)
- 2) Телефония (интеграция с CRM, запись звонков, распределение по менеджерам)
- 3) Почта (интеграция с CRM, сохранение переписок, работа в почте прямо с портала)
- 4) Календари (планирование рабочего времени, проведение собраний, планёрок)
- 5) Задачи и проекты (постановка и контроль задач, их сроков, учет времени)
- 6) Диск (хранение файлов любых форматов в облачном пространстве)
- 7) Документы online (создание, совместные редактирование и работа с документами)
- 8) Бизнес-процесс (автоматизация продаж, настройка уникальных процессов)
- 9) Приложения (множество решений для портала от внешних разработчиков)
- 10) Чат и видеозвонки (простая и быстрая коммуникация внутри компании)
- 11) Социальная сеть (единый внутренний корпоративный портал компании)
- 12) Мобильность (наличие десктопного (для ПК) и мобильного приложений)
- 13) Сайты и Интернет-магазин (быстрое создание сайтов / лендингов / интернет-магазина с помощью простого конструктора – аналог Tilda – и автоматическое подключение его к CRM)
- 14) CRM-маркетинг (sms и почтовые рассылки клиентам из базы, создание отдельных сегментов в клиентской базе)
- 15) Документооборот (создание различных документов по шаблонам)
- 16) Интеграция с 1С (интеграция по счетам, товарам, контрагентам, отчетам)

[Больше информации о Битрикс24 и его инструментах](#)

2. Зачем нужна CRM-система и почему Битрикс24

CRM-система позволяет управлять всеми каналами входящих потоков клиентов, следить за их качественной обработкой, отслеживать конверсии, анализировать воронку продаж, вести статистику по различным показателям.

Битрикс24 включает в себя больше, чем просто CRM-систему, благодаря чему можно проводить связи между различными направлениями процессов внутри компании (продажи и маркетинг, проекты и продажи, документооборот и внутренняя коммуникация и т.д.).

Кроме того, Битрикс24 выделяет следующие преимущества:

- Это быстро (облачное решение) – зарегистрируй портал и сразу начинай в нем работать
- Это удобно – в одном портале собраны все инструменты
- Работа не результат – прозрачность всех процессов
- Надежно и безопасно – проактивная защита портала, двухэтапная авторизация пользователей, бесперебойная работа 24/7.

[Подробнее читай здесь](#)

3. Сравнение Битрикс24 и других CRM-систем

Параметр / Система	Bitrix24 (по всему миру, комплекс инструментов для бизнеса)	amoCRM (инструмент для отдела продаж)	bpmonline (мощная CRM-система, рынок СНГ)	SugarCRM (ориентирована на Западного клиента)
1. Проектное управление	Задачи (как по CRM, так и прочие), ведение проектов (группы)	Задачи ставятся только в рамках CRM (нет проектов)	Есть задачи и проекты, но меньше функционал, чем у Б24	Задачи ставятся только в рамках CRM (нет проектов, ограниченный функционал)
2. CRM	Лиды, Контакты, Компании, Сделки, КП, Счета, Отчеты	Контакты, Компании, Сделки (нет Лидов)	Лиды, Контакты, Контрагенты, Заказы, Продажи, Счета, Продукты. Есть аналитика продаж, фильтры. Только стандартные бизнес-процессы в CRM	Контакты, Лиды, Сделки, КП, Отчеты, аналитика (отображение только через списки - нет канбана)
3. Бизнес-процессы	БП с конструктором. Не очень сложный конструктор	Бизнес-процессы есть, но примитивные,	Есть конструктор БП, можно программировать свои БП, но	Есть бизнес-процессы с конструктором, но