

Инструкция по работе в CRM Битрикс24 (по лидам и сделкам)

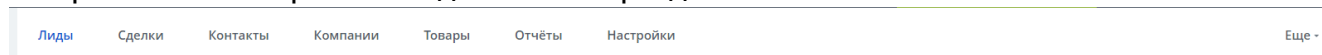
Оглавление

1. Описание раздела CRM	1
Канбан.....	2
Список	3
2. Пришла новая заявка (лид). Карточка Лида	6
3. Обработка Лида. Перевод Лида в Сделку. Забракровка Лида	7
4. Создание Контакта, Компании и Сделки на основании Лида.....	9
5. Ведение сделки	14
5.1. Обсуждение	14
5.2. Подготовка КП	15
5.3. Согласование с клиентом.....	17
5.4. Договор	18
5.5. Счет	21
5.6. Оплата.....	21
5.7. Отгрузка	22
5.8 Закрывающие документы.....	23
6. Завершение сделки.....	24

1. Описание раздела CRM

Выберите раздел CRM через основное меню портала (в левой части экрана).

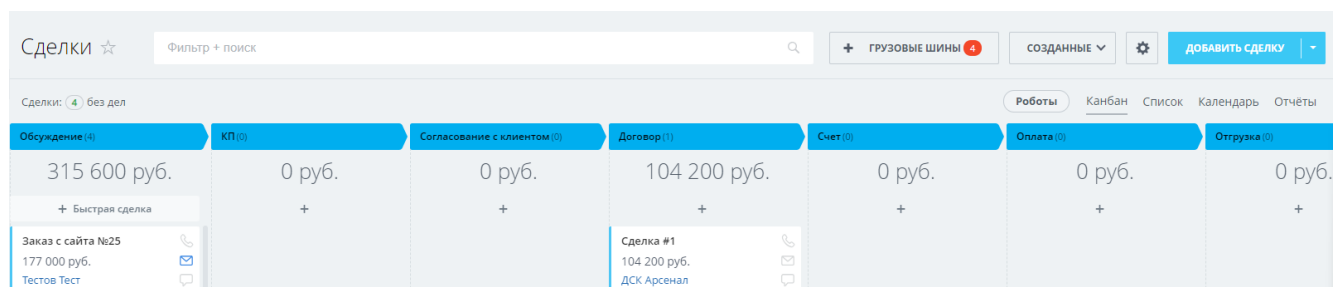
В верхней части экрана находится меню раздела CRM:



- **Лиды** – все новые заявки (с интернет-магазина, с почты, с телефона)
- **Сделки** – текущие продажи (когда клиент подтвердил свою заявку, и менеджер начинает ее обработку)
- **Контакты** – список клиентов (физических лиц)
- **Компании** – список клиентов (юридических лиц)
- **Товары** – перечень товаров с указанием основных характеристик
- **Отчеты** – перечень основных стандартных отчетов по продажам
- **Настройки** – основные настройки CRM, включает в себя настройку
- **Ещё** – включает прочие блоки CRM:
 - **Счета** – раздел со счетами, которые были выставлены клиентам
 - **Предложения** – раздел с предложениями, отправленными клиентам
 - **Воронка продаж** – конверсия по продажам в виде воронки
 - **История** – последние действия сотрудника в CRM
 - **CRM-формы** – ведет на страницу подключения CRM-форм с сайта к Б24
 - **Виджет на сайт** – ведет на страницу подключения виджета Б24 к сайту
 - **Фасе-трекер** – ведет на страницу подключения опции трекера Б24, позволяющего определять клиентов через веб-камеру
 - **Старт** – страница, на которой отображается последняя статистика по работе с клиентами, данные по нагрузке менеджеров, планы продаж.
 - **Мои дела** – перечень дел сотрудника (запланированные звонки, встречи, отправка писем, обзвоны, задачи в рамках CRM, онлайн-чаты с клиентами)
 - **Лента** – все ваши действия в CRM, новости, уведомления по клиентам, сделкам и лидам

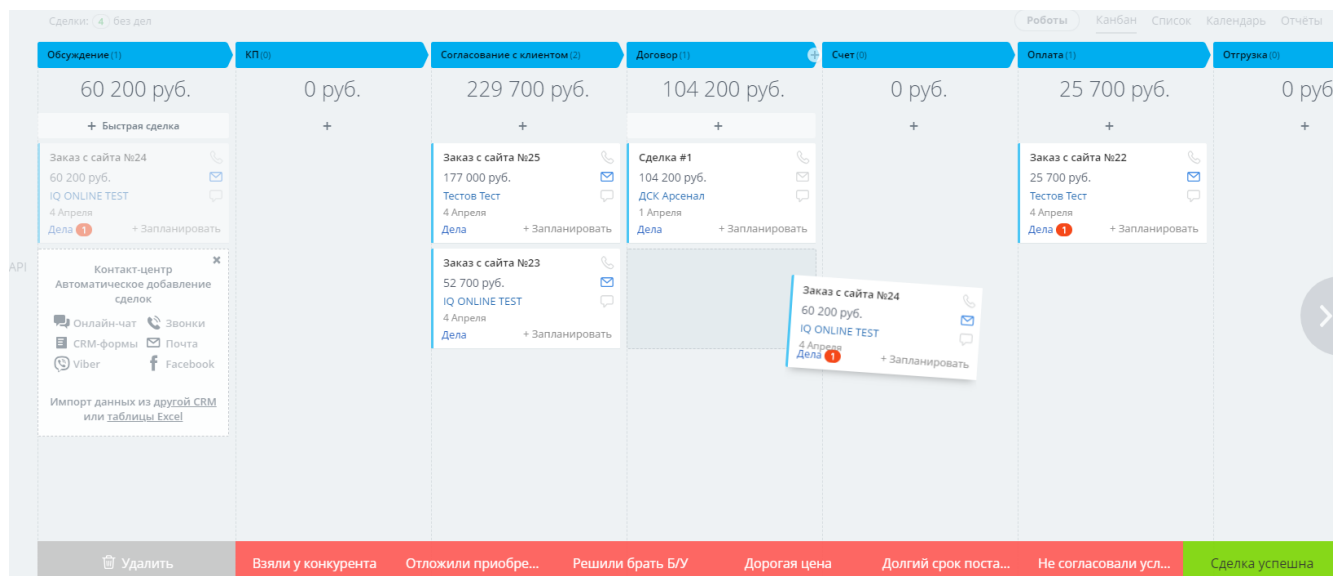
В CRM доступны два варианта представления лидов и сделок:

1) **Канбан** – вариант представления по умолчанию. Представляет собой «доску» с карточками лидов / сделок разбитых по разным столбцам в соответствии с их стадией:



В Канбане отображается, сколько лидов или сделок сейчас находится на каждой стадии, какая сумма по каждой стадии, есть ли запланированные дела по лидам / сделкам и дата создания карточки.

Через Канбан также можно изменять стадии сделки. Для этого потяните карточку нужной сделки и передвиньте ее на нужную стадию. Если карточку надо забраковать, то просто потяните ее вниз на нужный статус браковки.



2) **Список** – стандартный вариант представления лидов, сделок, а также карточек клиентов (контакты и компании).

ДЕЛА	КЛИЕНТ	СУММА/ВАЛЮТА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ДАТА СОЗДАНИЯ	ПУТЬ КЛИЕНТА	ДЛЯ БП
04.04.2019 17:31 Уточните, получил ли клиент КП по сделке Заказ с сайта №25	Тестов Тест	177 000 руб.	bitrix-adm	2 часа назад		нет
05.04.2019 14:33 Подготовить КП по сделке Заказ с сайта №24	IQ ONLINE TEST	60 200 руб.	bitrix-adm	сегодня		нет
04.04.2019 17:32 Уточните, получил ли клиент КП по сделке Заказ с сайта №23	IQ ONLINE TEST	52 700 руб.	bitrix-adm	сегодня		нет
Дела отсутствуют	Тестов Тест	25 700 руб.	bitrix-adm	сегодня		нет
без срока Подготовить договор по	ДСК Арсенал	104 200 руб.	bitrix-adm	01.04.2019		нет

В отличие от канбана список более гибок для настроек: в нем можно добавлять столбцы с данными (для этого кликните на значок шестерёнки в левом верхнем углу таблицы и выберите нужные для отображения поля):

Настройка списка «Сделки»

Выбрать все Отменить все

<input type="checkbox"/> ID	<input type="checkbox"/> Тип	<input type="checkbox"/> Предполагаемая дата закрытия	<input type="checkbox"/> Файл КП
<input checked="" type="checkbox"/> Сделка	<input type="checkbox"/> Источник	<input type="checkbox"/> Товар	<input type="checkbox"/> Условия поставки
<input type="checkbox"/> Направление	<input type="checkbox"/> Дополнительно об источнике	<input type="checkbox"/> Комментарий	<input type="checkbox"/> Нужен ли договор?
<input type="checkbox"/> Повторная сделка	<input type="checkbox"/> Сумма	<input type="checkbox"/> Дата события	<input type="checkbox"/> Договор клиента?
<input type="checkbox"/> Повторное обращение	<input type="checkbox"/> Валюта	<input type="checkbox"/> Тип события	<input type="checkbox"/> Файл договора
<input checked="" type="checkbox"/> Стадия сделки	<input type="checkbox"/> Компания	<input type="checkbox"/> Описание события	<input type="checkbox"/> Файл счета
<input checked="" type="checkbox"/> Дела	<input type="checkbox"/> Контакт	<input type="checkbox"/> Создана CRM-формой	<input type="checkbox"/> Дата оплаты
<input checked="" type="checkbox"/> Клиент	<input type="checkbox"/> Сделка закрыта	<input checked="" type="checkbox"/> Путь клиента	<input type="checkbox"/> Дата доставки
<input type="checkbox"/> Вероятность	<input checked="" type="checkbox"/> Дата создания	<input type="checkbox"/> UTM Source	<input type="checkbox"/> Причина закрытия сделки
<input checked="" type="checkbox"/> Сумма/Валюта	<input type="checkbox"/> Кем создана	<input type="checkbox"/> UTM Medium	<input type="checkbox"/> Направление
<input checked="" type="checkbox"/> Ответственный	<input type="checkbox"/> Дата изменения	<input type="checkbox"/> UTM Campaign	<input checked="" type="checkbox"/> Для БП
<input type="checkbox"/> Привязка	<input type="checkbox"/> Кем изменена	<input type="checkbox"/> UTM Content	<input type="checkbox"/> Шаблон бизнес-процесса
<input type="checkbox"/> Название сделки	<input type="checkbox"/> Дата начала	<input type="checkbox"/> UTM Term	

↪ По умолчанию Для всех

ПРИМЕНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

Возможно также перемещение столбцов влево/вправо, увеличение/сужение ширины столбца [1], сортировка списка по столбцу [2].

Сделки ★ Фильтр + поиск

Сделки: ① без дел ② с делами на сегодня

<input type="checkbox"/> ⚙	СДЕЛКА	СТАДИЯ СДЕЛКИ ²	ДЕЛА ¹
<input type="checkbox"/> ☰	Заказ с сайта №25 Продажа товара	Согласование с клиентом	04.04.2019 17:31 Уточните, получил ли клиент КП по сделке Заказ с сайта №25

Если необходимо выполнить одинаковые действия для нескольких карточек (например, сменить ответственного или поставить задачу), выделите эти сделки с помощью чек-боксов в левой части таблицы и кликните **Выберите действия** внизу окна:

Сделки ★

Сделки: ① без дел ② с делами на сегодня

<input checked="" type="checkbox"/>	СДЕЛКА	СТАДИЯ СДЕЛКИ	ДЕЛА
<input checked="" type="checkbox"/>	Заказ с сайта №25 Продажа товара	Согласование с клиентом	04.04.2019 17:31 Уточните, получил ли клиент КП по сделке Заказ с сайта №25
<input checked="" type="checkbox"/>	Заказ с сайта №24 Продажа товара	КП	05.04.2019 14:33 Подготовить КП по сделке Заказ с сайта №24
<input checked="" type="checkbox"/>	Заказ с сайта №23 Продажа товара	Согласование с клиентом	04.04.2019 17:32 Уточните, получил ли клиент КП по сделке Заказ с сайта №23
<input checked="" type="checkbox"/>	Заказ с сайта №22 Продажа товара	Оплата	Дела отсутствуют
<input checked="" type="checkbox"/>	Сделка #1 Продажа	Договор	без срока Подготовить договор по сделке Сделка #1

ОТМЕЧЕНО: 5 / 5 ВСЕГО: ПОКАЗАТЬ КОЛИЧЕСТВО СТРАНИЦЫ: 1

для всех

Через эту опцию также можно создать обзвон по контактам и компаниям для себя (выбираете кнопку **Обзвонить**) или для другого сотрудника (через **Выберите действие – Создать обзвон**). Тогда в открывшемся окне обзвона указываете нужного Ответственного за обзвон:

Обзвон

сегодня завтра через 2 дня через 3 дня

16 Марта, Суббота 17 Марта, Воскресенье 18 Марта, Понедельник

Дата и время начала: 18.03.2019 12:10 Длительность: 1 час Дата и время завершения: 18.03.2019 13:10

Тема обзвона:
Название дела для менеджера

Задание на обзвон:
Опишите менеджеру подробности дела

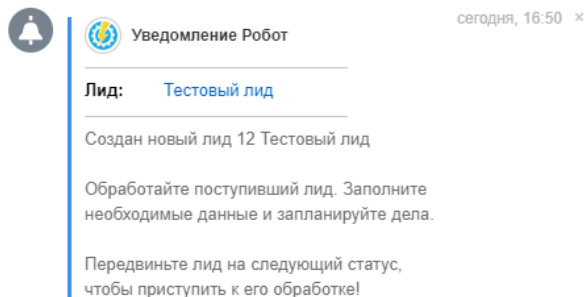
Список обзвона (добавить еще):

Сделки отобраны вручную

дополнительно -
 Ответственный: IQ ONLINE

2. Пришла новая заявка (лид). Карточка Лида

При поступлении нового лида в систему менеджеру приходит мгновенное уведомление, которое отображается в верхнем правом углу окна:



Для получения большей информации о Лиде откройте его карточку:

- Кликните в появившемся уведомлении на названии лида ИЛИ
- Зайдите в раздел CRM во вкладку Лиды, данный лид будет отображен в списке ваших лидов, и кликните по нему:

лид	СТАТУС	ДЕЛА	ПОЛНОЕ ИМЯ	ДАТА СОЗДАНИЯ
Тестовый лид Звонок	Не обработан	Дела отсутствуют	<Без имени>	1 секунду назад

У вас откроется карточка Лида в следующем виде:

Тестовый лид

Не обработан | Выбор направления | Назначение менеджера | Завершить обработку лида

Общие | Товары | Предложения | Роботы | Бизнес-процессы | Связи | История | Приложения

О ЛИДЕ

Ответственный: bitrix-adm

Статус: Не обработан

Сумма и валюта: 0 руб.

Название компании: не заполнено

Фамилия: не заполнено

Имя: не заполнено

Дополнительно: Направление

История:

- Статус изменён 08:55: Назначение менеджера → Не обработан
- Статус изменён 16:54: Выбор направления → Назначение менеджера
- Статус изменён 16:54: Не обработан → Выбор направления