

# 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).

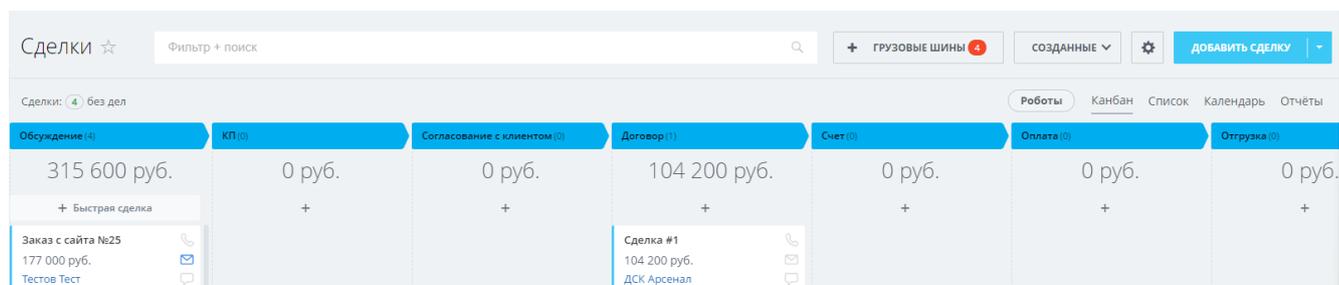
В верхней части экрана находится меню раздела CRM:



- **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

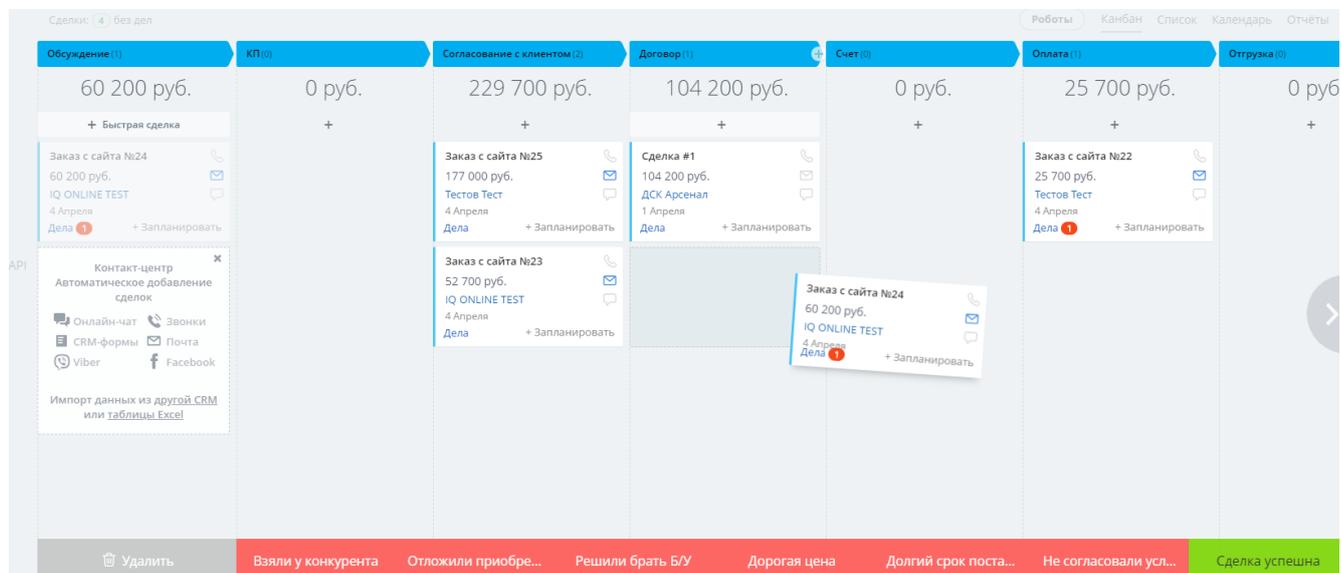
В CRM доступны два варианта представления лидов и сделок:

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

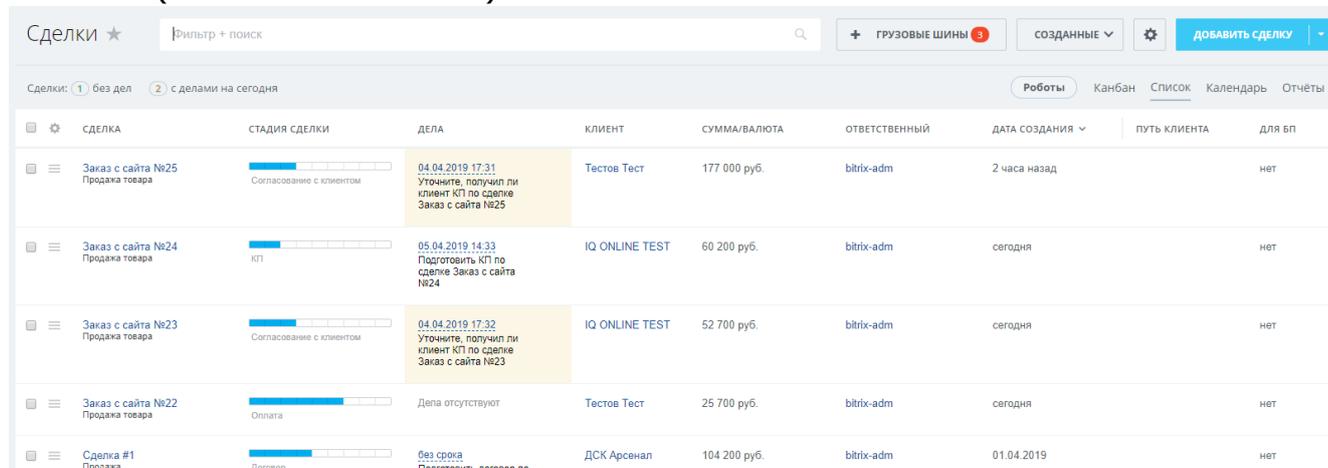


В Канбане отображается, сколько лидов или сделок сейчас находится на каждой стадии, какая сумма по каждой стадии, есть ли запланированные дела по лидам / сделкам и дата создания карточки.

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).



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

ДЕЛА    СТАДИЯ СДЕЛКИ    СДЕЛКА

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

УДАЛИТЬ   
 РЕДАКТИРОВАТЬ   
   
 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    + Сменить

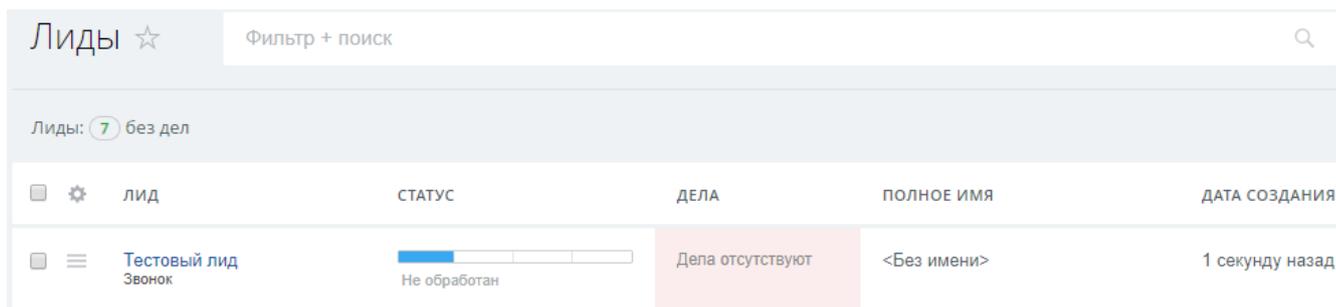
## 2. Пришла новая заявка (лид). Карточка Лида

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:



У вас откроется карточка Лида в следующем виде:

