

Внедрение CRM за несколько шагов

БЕСПЛАТНОЕ
РУКОВОДСТВО
ОТ СОЗДАТЕЛЕЙ
CRM №1
В РОССИИ



Битрикс24[®]

Содержание

3	Вступление
4	Что такое CRM?
5	CRM — дорого? Нет, это бесплатно!
6	Как бесплатно получить CRM Битрикс24 для своей компании?
9	С чего начать?
11	Как настроить CRM под ваш бизнес?
15	Как раздать менеджерам права доступа?
17	Как перенести в CRM базу клиентов из Excel?
19	Как подключить к CRM телефонию и почту?
20	Как подключить к Битрикс24 социальные сети и мессенджеры
23	Как автоматизировать работу с входящими обращениями?
24	Как работать с лидами и сделками в CRM?
28	Как планировать продажи?
29	Как объединить дубликаты сделок?
30	Как принимать оплату с помощью CRM
33	Как доставлять товары с помощью CRM
34	Как управлять товарами на складах прямо из CRM?
36	Как организовать повторные продажи
37	Что может CRM-маркетинг?
38	Сегментирование клиентской базы
39	Как анализировать продажи?
41	Пример воронки продаж

Вступление

Технологии постоянно меняются, вместе с ними меняется подход к ведению бизнеса.

В глубокой древности торговцы фиксировали сделки на глиняных табличках. Затем появилась бумага, клиентскую базу начали вести в книгах. С приходом компьютеров необходимость в таких книгах отпала — электронные таблицы стали привычным способом учета.

Но даже электронные таблицы — это устаревшая технология. Прошлый век, в прямом смысле. Предприниматели хотят автоматизировать всё, что можно автоматизировать. Они хотят избавиться от рутины без потерь для эффективности. Нужно более современное решение, полностью отвечающее запросам бизнеса.

Что такое CRM?

Большинство российских предпринимателей ничего не знают о CRM. Об этом говорит Совместное [исследование](#) «Института проблем предпринимательства» (ИПП) и Json & Partners Consulting — 55% российских компаний пока не слышали о CRM-системах.

Что же такое CRM? Это удобная система, позволяющая автоматизировать продажи и взять под контроль все каналы коммуникаций. Современные CRM умеют гораздо больше, чем простой журнал, но на старте продаж большинство компаний используют только самые распространённые сценарии:

- 1 Автоматический приём заказов из разных каналов
(с сайта, из соцсетей или по телефону)
- 2 Ведение сделок от первого контакта до оплаты
- 3 Повторные продажи по базе клиентов
- 4 Аналитика продаж

В CRM можно фиксировать все данные об источниках обращений и клиентов, анализировать каналы привлечение клиентов и вкладывать деньги в продвижение только в эффективных каналах.

CRM — дорого? Нет, это бесплатно!

Внедрить CRM — значит закрыть все слабые места в любом отделе продаж раз и навсегда.

На слове «внедрение» многие предприниматели наверняка скажут — «Ясно, значит это дорого».

Нет, это бесплатно!

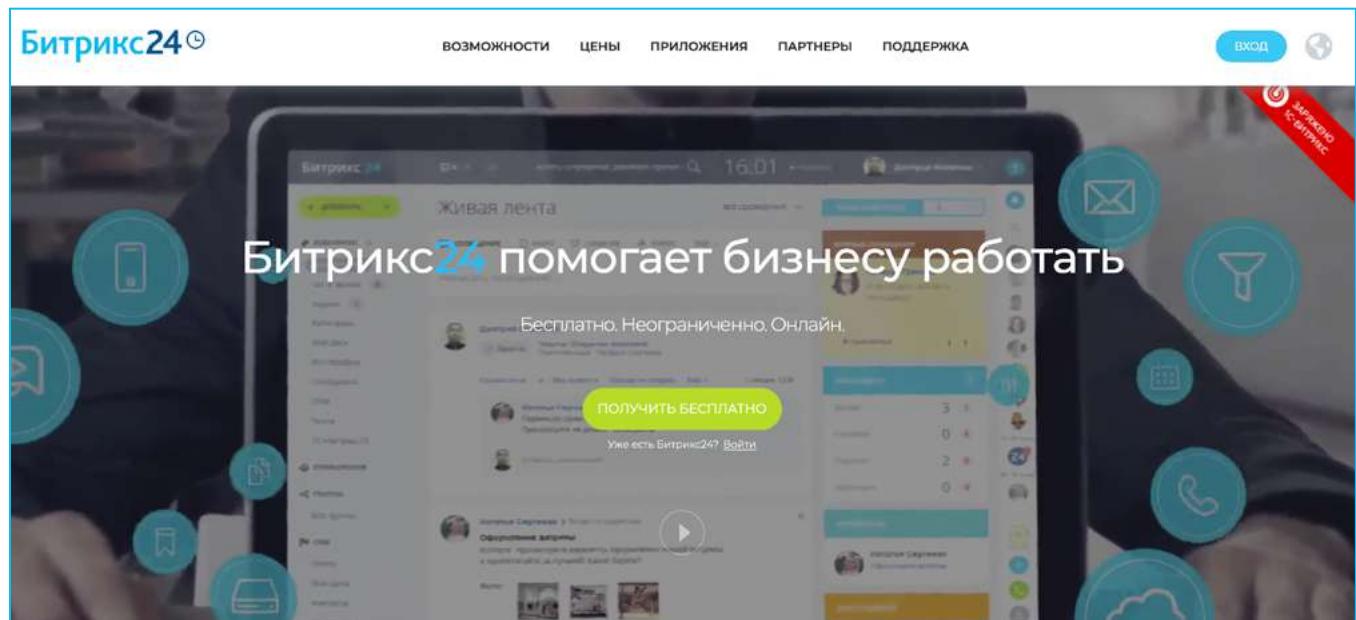
Любая компания может прямо сейчас начать пользоваться CRM Битрикс24. Базовых возможностей бесплатного тарифа вполне хватит, чтобы раз и навсегда отказаться от табличек.

«Битрикс24» — удобный бесплатный сервис для запуска и ведения бизнеса. В нём есть все необходимое для того, чтобы компания смогла избежать основных ошибок, и сразу начала продавать эффективно.

[Зарегистрируйте](#) свою бесплатную CRM Битрикс24, а мы покажем и расскажем, как сделать первый шаг и начать работать с системой.

Как бесплатно получить CRM Битрикс24 для своей компании?

1 Зайдите на сайт bitrix24.ru и нажмите на кнопку «Получить бесплатно».



Битрикс24[®]

возможности цены ПРИЛОЖЕНИЯ ПАРТНЕРЫ ПОДДЕРЖКА ВХОД

Битрикс24 помогает бизнесу работать

Бесплатно. Неограниченно. Онлайн.

ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНО

Что такое Битрикс24?

2 Введите e-mail или выберите аккаунт в соцсети, к которому хотите привязать ваш портал Битрикс24. Нажмите на кнопку «Начать бесплатно».





Регистрация Битрикс24

Используйте для регистрации свой аккаунт в соцсети



или

Введите e-mail

ivanovaaa@mail.ru

Регистрируясь, вы подтверждаете, что принимаете [Пользовательское соглашение](#),
даете [Поручение](#) и [Согласие](#) на обработку персональных данных.

Я соглашаюсь получать рекламно-информационные материалы в соответствии с
[Соглашением](#)

Я хочу получать приглашения на бесплатные вебинары

НАЧАТЬ БЕСПЛАТНО

У МЕНЯ ЕСТЬ ПРОМОКОД

Дождитесь завершения создания вашего портала.



Спасибо!

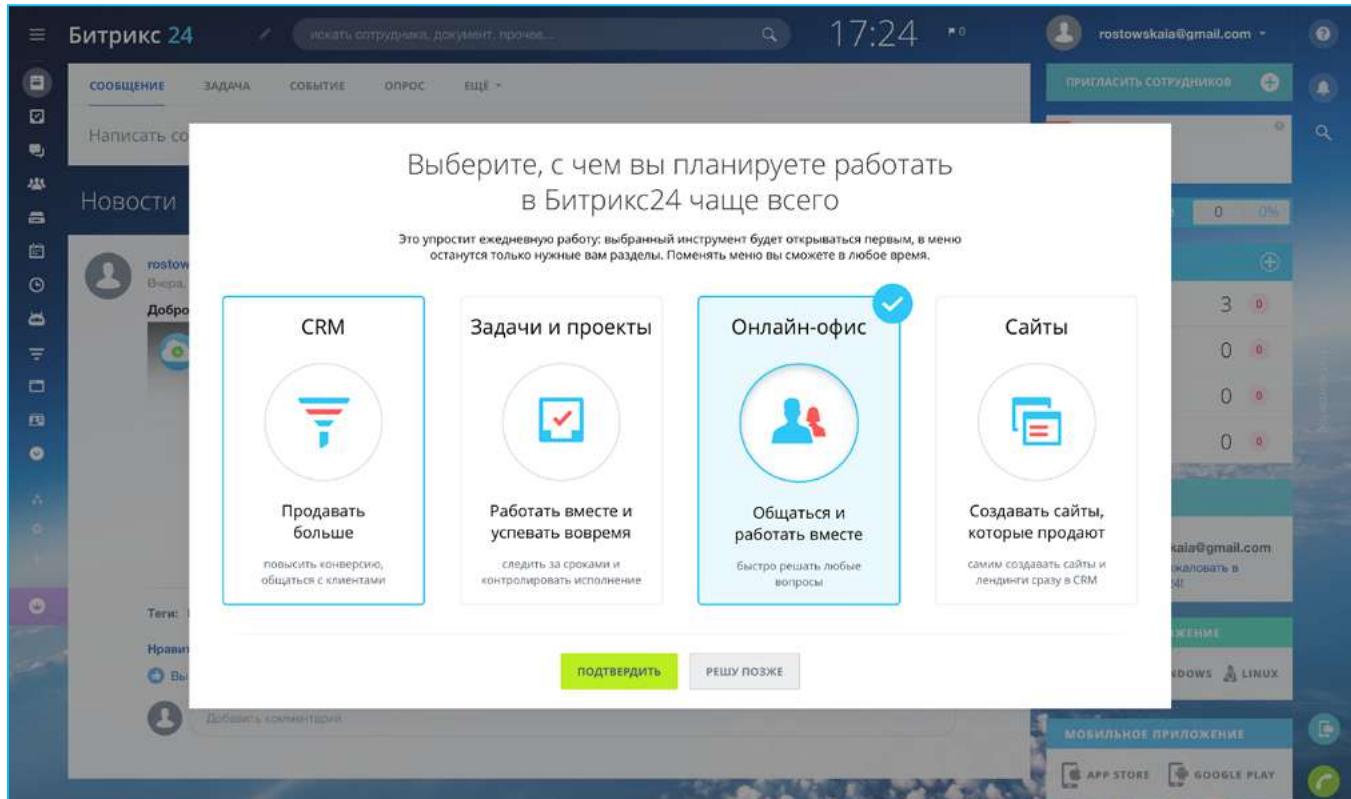
Ваш Битрикс24 создается и будет доступен через
несколько секунд...

72%

Мы отправили на rostowskaiia@gmail.com адрес вашего Битрикс24 и ссылку.
Перейдите по этой ссылке, чтобы подтвердить, что это ваш email. Это важно для
продолжения работы с сервисом.

Защита от спама reCAPTCHA
Конфиденциальность - Условия использования

4 Готово, ваш портал создан!



С чего начать?

Если в приветственном окне вы указали, что планируете работать с CRM — система сама переведёт вас в нужный раздел. Также вы можете всегда попасть в CRM из левого меню.

При первом заходе в CRM Битрикс24 проведет вас по основным элементам управления.

Мы всегда рекомендуем начать работу с приглашения ваших коллег на портал. Это важно сделать сразу, чтобы на раннем этапе воссоздать в систему структуру вашей компании. Так вы сможете в дальнейшем гибко управлять правами доступа.

Битрикс24 сама предложит вам пригласить ваших сотрудников в систему.

The screenshot shows the Bitrix24 CRM interface. At the top, there's a header bar with the Bitrix24 logo, a search bar, a clock showing 17:25, and a user profile. Below the header is a navigation bar with links like 'Задачи', 'Делаю', 'Помогаю', 'Поручил', 'Наблюдаю', 'Проекты', 'Канбан', 'Эффективность' (with a 100% badge), 'Приложения', and 'Еще'. The main area is titled 'Мои задачи' (My tasks) and shows a list of three tasks:

- Оканчать приложение Битрикс24
- Заполнить профиль
- Пригласить коллег

Below the tasks, there are filters for 'Список', 'Сроки', 'Мой план', 'Календарь', 'Гант', and a note 'Нет задач, требующих оперативной реакции'. A modal window titled 'Пригласите команду' (Invite team) is overlaid on the screen. It contains the text: 'Добавьте коллег, Вы быстрее освойте Битрикс24 вместе с командой и удивитесь, как быстро получите результат.' and a blue button 'ПРИГЛАСИТЬ КОЛЛЕГ' (Invite colleagues). At the bottom of the interface, there are footer links: 'Битрикс24', 'Русский', '© «Битрикс», 2020', 'Заказать внедрение', 'Темы', and 'Печать'.

Вы можете скинуть коллегам ссылки для входа, отправить приглашение по e-mail или номеру телефона. Создать аккаунт для каждого можно и самому, сразу указав должность и отдел.

Приглашение по ссылке

Email или номер телефо...

Массовое приглашение

С привязкой к отделу и ...

Зарегистрировать

Экстранет-пользователь

Пригласить интегратора

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

 Зарегистрировать сотрудника

Имя
Валерий

Фамилия
Петров

Email

Должность
Бухгалтер

Выбрать отдел или группу
+ Добавить

Без подтверждения

Как настроить CRM под ваш бизнес?

Битрикс24.CRM — гибкий и мощный инструмент, однако для должного эффекта нужно ответственно подойти к его настройке. У небольшой семейной фирмы и огромной корпорации стоят разные цели. Давайте настроим CRM под цели вашего бизнеса!

1 Насторите «Справочники»

Прежде всего заполните справочники — некие «словари» вашей системы.

Какие названия будут у стадий сделок? Какой источник может быть у контакта? Какие сферы деятельности могут быть у компании?

[Как настроить справочники](#)

Справочники ★

Статусы

Источники

Тип контакта

Тип компании

Кол-во сотрудников

Сфера деятельности

Тип сделки

Статусы счёта

Стадии сделки

Статусы предложения

Обращения

Тип события

Статусы обзвона

Начальный статус

→ 1. Не обработан

Дополнительные статусы

≡ 2. В работе

≡ 3. Обработан

+ Добавить статус

ФИНАЛ

Успешно

→ 4. Качественный лид

Не успешны

→ 5. Некачественный лид

+ Добавить статус



2 Добавьте товары или услуги

Составьте список того, что вы будете предлагать клиентам — товары или услуги. Перенесите список позиций из Excel или внесите их в систему вручную.

[Как добавить товары](#)

The screenshot shows the Bitrix24 CRM interface with a sidebar on the left containing various modules like Живая лента, Задачи и Проекты, Чат и звонки, Контакт-центр, Группы, Диск, Календарь, Время и отчеты, Работизация бизнеса..., CRM (1), Сайты, and Сотрудники. The main window displays a product creation form for 'Платье-блейзер, xs'. The 'Общее' tab is selected, showing the product name 'Платье-блейзер, xs', detailed description 'Длина мини, цвет мокрого асфальта', and status 'Да'. Below this, the 'ХАРАКТЕРИСТИКИ' tab is selected, showing brand 'Brand1', availability 'да', leader 'да', and manufacturer 'New Brand'. On the right, there's a section to 'Добавить вариацию' (Add variation) with a preview image of a woman wearing the dress, price '2 899 руб.', quantity '1', and unit 'Штука'. A sidebar on the right includes icons for обратная связь (Feedback), CRM (24), and other communication tools.

3 Добавьте реквизиты

Также стоит внести в систему реквизиты вашей компании. После этого любой новый счет будет автоматически содержать нужные данные для оплаты.

[Как добавить реквизиты](#)



The screenshot shows the Bitrix24 CRM interface. On the left, there's a sidebar with various modules like 'Задачи и Проекты', 'Календарь', 'Диск', 'Чат и звонки', 'Почта', 'CRM' (with 1 notification), 'Работализация бизнес...', 'Сотрудники', 'Справочники', and 'Ещё...'. Below these are 'КАРТА САЙТА', 'НАСТРОЙКИ МЕНЮ', and a purple button 'РАСПРОСТИТЬ ТАРИФ'. The main area shows a 'Способ оплаты' (Payment Method) section with a dropdown set to 'Банковский перевод (Компании)'. A modal window is open, titled 'Реквизиты' (Requisites) for a company named 'Кафе Поставщик, Промзводство'. The modal displays the following information:

ИП
Сокращенное наименование организации: ИП "Иванов"
Полное наименование организации:
Фамилия: Иванов
Имя: Валерий
Отчество: Викторович
ИНН: 1888087636189
Адрес доставки: улица Пролетарская Нижний Новгород город Нижний Новгород Нижегородская область Россия

At the bottom of the main area, there are buttons 'Добавить поле' and 'Добавить раздел'.

4 Создайте шаблоны для писем

Электронная почта — основной канал общения с клиентами, и часто приходится иметь дело с большим количеством одинаковых по структуре писем. Упростите себе работу и создайте почтовые шаблоны, содержащие, к примеру, приветствие или прощание.

[Как настроить почтовые шаблоны](#)

The screenshot shows the 'Почтовые шаблоны' (Email Templates) page in the Bitrix24 CRM. The top navigation bar includes 'Лиды' (with 4 notifications), 'Сделки', 'Счета', 'Предложения', 'Контакты', 'Компании', 'Мои дела', and 'Ещё...'. The main content area displays a table of email templates:

Название	СОРТ.	Сущность	доступен	активен
Редактор	100	Контакт	всем	Нет
Общий шаблон	100	Компания	всем	Да
Общий шаблон	100	Лид	всем	Да
Общий шаблон	100	Сделка	всем	Нет
Для бухгалтерского семинара	100	Компания	всем	Нет
Семинар "Высокие продажи"	100	Компания	всем	Нет
Для сделок	100	Сделка	всем	Да
Тестовый шаблон	100	Сделка	только мне	Да

On the right side of the table, there's a blue button '+ Добавить почтовый шаблон' (Add Email Template).

5 Создайте шаблоны счетов

Используете в работе нестандартные формы документов? Создайте индивидуальные шаблоны для счетов и предложений и с легкостью используйте их в повседневной работе.

[Как создать шаблоны счетов](#)

The screenshot shows the 'Способы оплаты' (Payment Methods) section. At the top, there's a button to 'Create a payment system'. Below it, the 'Payment systems' section lists two entries:

- БАНКОВСКИЙ ПЕРЕВОД (КОМПАНИИ)**: Includes a preview icon showing a document labeled 'СЧЕТ НА ОПЛАТУ' and a green 'active' status indicator.
- БАНКОВСКИЙ ПЕРЕВОД (КОНТАКТЫ)**: Includes a preview icon showing a document labeled 'СЧЕТ НА ОПЛАТУ' and a green 'active' status indicator.

Each entry has three descriptive icons and a note: 'Используется для печатной формы счета' (Used for printed invoice form), 'По сумме платежей ограничений нет' (No restrictions on payment amounts), and 'Ограничения по возврату зависят от способа оплаты' (Return restrictions depend on payment method). A note at the bottom states 'Платежная система активна' (Payment system active).

Как раздать менеджерам права доступа?

У каждого сотрудника в компании есть своя зона ответственности и определённый уровень доступа. Например, менеджеры и руководители могут иметь разный доступ к информации о сделках и клиентах.

В этом одна из основных проблем электронных таблиц — все видят всё. Один общий файл можно, конечно, заменить на много маленьких для каждого менеджера. Но тогда база клиентов «уйдёт» в след за менеджером в случае его увольнения.

В Битрикс24 вы можете настроить гибкую систему прав доступа к CRM. Настройте роли, назначьте их сотрудникам или группам — и будьте уверены, что менеджеры работают только с нужными им данными.

Работа с правами ведётся в разделе **CRM - Настройки – Права**

Управление ролью ☆

Роль: Менеджер

Сущность	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление	Экспорт	Импорт	Работы
Контакт	Нет доступа						
Компания	Нет доступа						
+ Сделка	Нет доступа	Чтение					
+ Лид	Нет доступа	Чтение					
Предложение	Нет доступа						
Счёт	Нет доступа						
Заказ	Нет доступа	Чтение					
CRM-форма	Нет доступа		Нет доступа				
Виджет на сайт	Нет доступа		Нет доступа				
План продаж	Нет доступа		Нет доступа				
Список исключений	Нет доступа		Нет доступа				

Разрешить изменять настройки

По умолчанию, в системе есть роли менеджера, начальника отдела, директора и администратора. Вы можете изменить их или добавить любое количество собственных ролей. Роль можно назначить конкретному пользователю, отделу или группе.

Все сущности CRM (контакт, сделка, счёт) расположены в левом столбце. Для каждой роли можно задать собственные права на чтение, добавление, изменение, удаление. А главное — можно ограничить экспорт и импорт базы.
[Подробнее о распределении прав доступа в CRM](#)

Как перенести в CRM базу клиентов из Excel?

Если до сегодняшнего дня вы вели базу клиентов в Excel — вы можете без труда импортировать все данные в Битрикс24 за несколько минут и продолжить работу с клиентами уже в CRM.

Мы рекомендуем использовать специально подготовленный CSV-шаблон. В нём уже созданы поля и указаны их типы, вам останется только наполнить шаблон своими данными.

Для импорта данных перейдите в нужный раздел. Например, для импорта контактов это CRM — Контакты, для лидов — CRM — Лиды. Затем нажмите на шестерёнку и выберите нужный вид импорта — «Импорт из CSV».

Скачайте файл шаблона и подготовьте свои данные в нужном формате в Excel. Сохраните готовый файл в формате CSV и загрузите обратно в Битрикс24.



Импорт контактов ☆

ДОБАВИТЬ КОНТАКТ

Параметры импорта Соответствие полей Контроль дубликатов Импорт

Настройка параметров импорта

*Файл данных (формат CSV): contact.csv

Источник данных: Пользовательский

Кодировка файла данных: Определить автоматически

Тип контакта (по умолчанию): Клиенты

Источник (по умолчанию): Веб-сайт

Описание (по умолчанию):

Доступен для всех (по умолчанию):

Участвует в экспорте (по умолчанию):

Ответственный (по умолчанию): <Без имени>

Формат имени: Иван Васильевич Петров

На следующем шаге установите соответствие полей файла с полями системы.

В большинстве случаев система сделает это автоматически.

[Подробнее об импорте клиентской базы из Excel](#)

Как подключить к CRM телефонию и почту?

В CRM данные о клиентах из всех каналов попадают автоматически. Более того — в карточках фиксируются все этапы сделки, все переписки и звонки.

Подключение почты

В Битрикс24 доступно подключение основных почтовых провайдеров и сервисов — Яндекс, Mail.ru, Outlook, Gmail, Office 365, Exchange, IMAP. Не забудьте при настройке связать почту с CRM. По умолчанию, входящие письма станут лидами, исходящие — контактами.

[Подробнее о том, как подключить вашу почту к CRM](#)

Подключение телефонии

Это основной способ общения с клиентами, который тесно связан с CRM: звонки и записи разговоров будут фиксироваться в карточке клиента. Руководителю будет проще отслеживать качество работы сотрудников.

Вы можете арендовать телефонный номер в Битрикс24 или подключить тот, которым уже пользуетесь.

[Подробнее о подключении телефонии](#)

Как подключить к Битрикс24 социальные сети и мессенджеры

В некоторых компаниях до сих пор считается: заявка с сайта или входящий звонок требуют внимания, а на вопрос в группе ВКонтакте «Сколько стоит?» можно просто назвать цену и забыть. Вместо уточнения потребностей, системной работы и перетаскивания лида по этапам продаж.

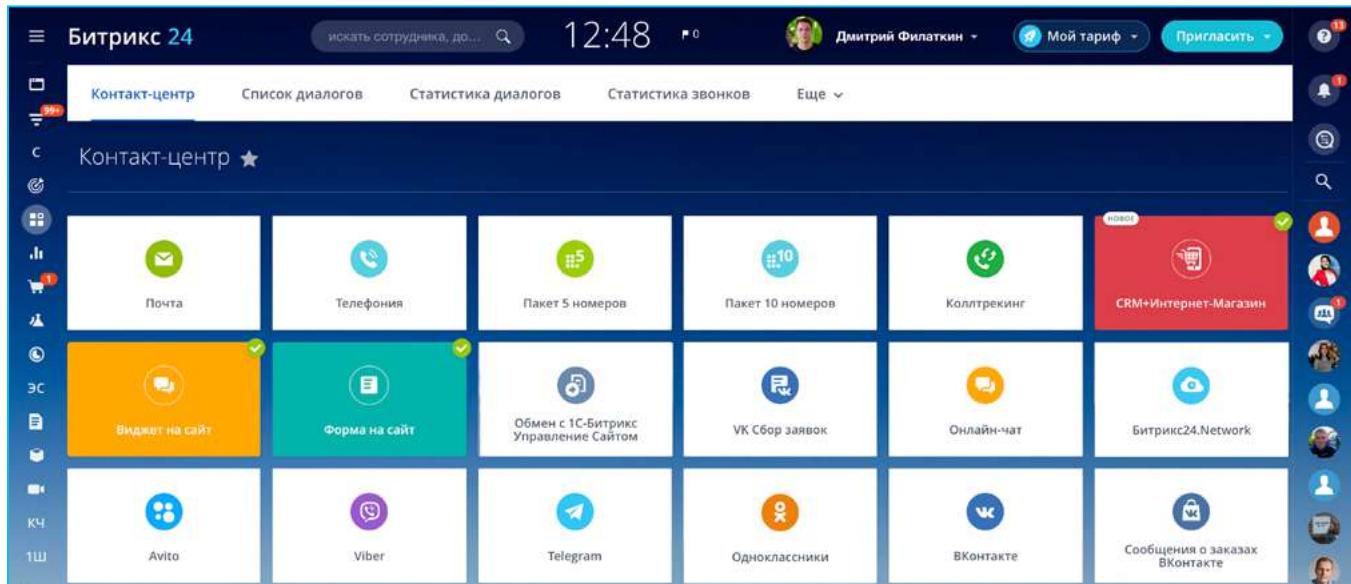
Вот основные «отмазки» продавцов, которые каждый из вас не раз слышал

- «В чаты пишут нецелевые клиенты»
- «Это конкуренты пробивают цены»
- «У меня нет времени на ответы в соцсетях»
- «Я весь день ездил по встречам»
- «Я всем всё написал»

Все соцсети, мессенджеры, чат на сайте, а также Яндекс.Диалоги и Авito-чат, необходимо подключить к CRM. Это удобно — отвечать всем клиентом можно в одном месте, а не держать открытыми 15 разных вкладок и приложений

Тогда лиды из экзотических каналов не будут теряться, и продажи вырастут неминуемо.





Для подключения каналов продаж в левом меню «Битрикс24» перейдите в раздел «Контакт-центр». Вы увидите список всех каналов, доступных для подключения.

Подключение заявок со страницы VK

Подключив вашу страницу VK к «Битрикс24», вы сможете мгновенно отвечать на все обращения и принимать заказы. Для подключения нажмите на иконку «Вконтакте» и нажмите на кнопку «Подключить».

Подключение заявок из рекламы VK

Вы можете принимать в «Битрикс24» все заявки с рекламных форм самого VK. Для этого нажмите на иконку **«VK Сбор заявок»**, выберите или создайте новую форму.

Подключение интернет-магазина VK

Если у вас есть интернет-магазин VK, вы можете настроить приём сообщений о новых заказах в магазине. Информация о них будет приходить в «Битрикс24» в виде чатов. Для подключение выберите иконку **«Сообщения о заказах»**



Подключение других каналов

Как вы сами можете увидеть в контакт-центре — в «Битрикс24» вы можете работать с клиентами из многих других каналов — почту, Telegram, Viber, «Авито» и даже WeChat.

[О том, что еще можно подключить](#)

Как автоматизировать работу с входящими обращениями?

Если ваши менеджеры ведут сделки в таблицах, то в большинстве случаев такую работу нельзя не то что автоматизировать, но даже контролировать. Появление в вашей компании CRM развязывает вам руки.

Работу с обращениями клиентов в Битрикс24 можно и нужно автоматизировать.

Во-первых, это избавит вас от рутины.

Во-вторых, облегчит работу, когда заказов станет больше.

В-третьих, клиенты скажут вам спасибо.

Какие возможности для этого есть в Битрикс24?

Очередь заказов — вы можете настроить, кому из сотрудников и в каком порядке будут поступать заказы.

Информация об операторе — в чатах клиент будет видеть информацию о менеджере, с которым он общается

Поиск по базе клиентов — если клиент уже ранее обращался в компанию, его заявка будет передана ответственному менеджеру

Рабочее время — вы можете выбрать, в какое время хотите принимать заказы. Если клиент напишет в чат в нерабочее время — он получит автоответ. Или вообще не увидит чат в это время.

Соглашение о сборе персональных данных — вы можете отправить клиенту предупреждение о сборе его персональных данных.

Автоматическое приветствие — можно отправить приветствие на первое обращение клиента.

[Подробнее о работе с обращениями](#)

Как работать с лидами и сделками в CRM?

Менеджер по продажам работает одновременно с большим количеством элементов: обрабатывает лиды, оформляет сделки и выставляет счета.

В такой ситуации легко запутаться, особенно если клиентов много.

В Битрикс24 вы можете работать с лидами, сделками или контактами прямо из списка, не переходя на другую страницу! Просто кликните на элемент и появится его карточка, в которой доступна вся возможная информация.

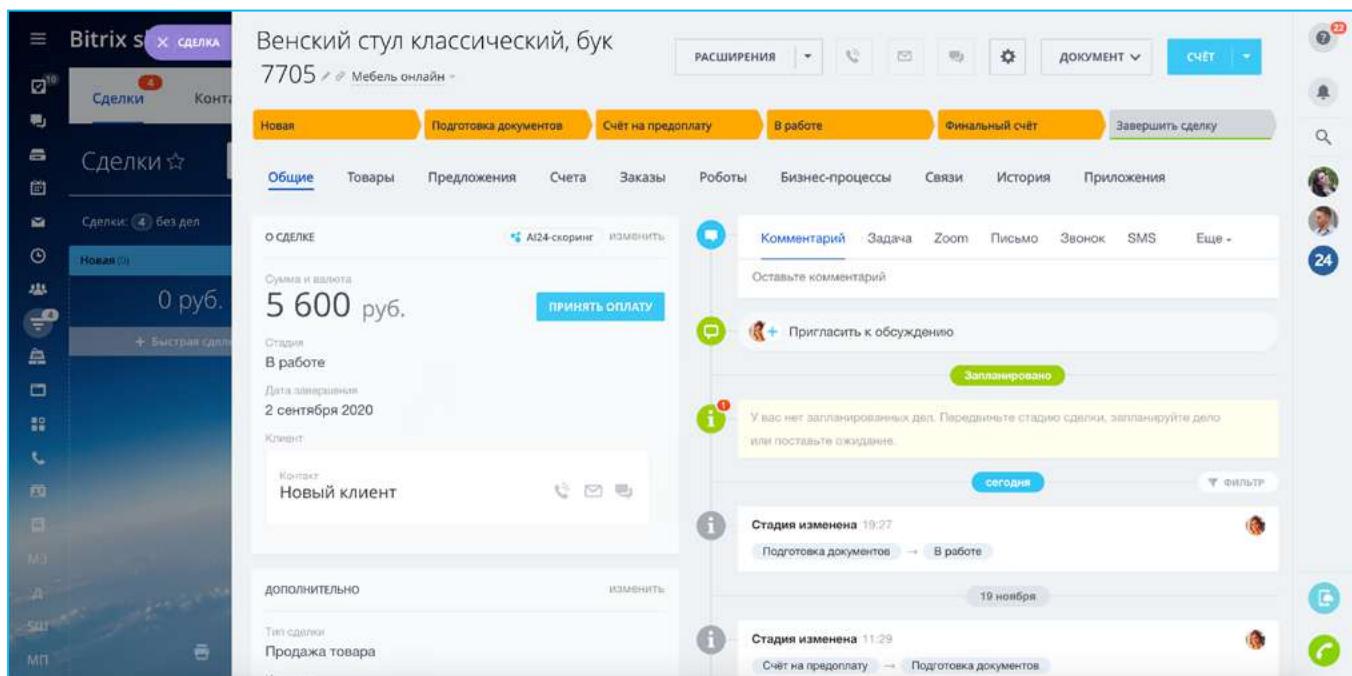
The screenshot shows the Bitrix24 CRM interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: CRM (17), CRM-аналитика, CRM-маркетинг, Сквозная аналитика, Задачи и проекты, Почта, Интернет-магазин, Сайты, Контакт-центр, and НАСТРОЙКИ МЕНЮ. Below the sidebar, there's a button labeled ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ +. The main area displays a deal card for 'Тур на Гавайи' (Tour to Hawaii) with a total value of 120,000. The card includes sections for 'Карточка' (Card), 'Товары' (Products), 'о сделке' (About the deal), 'Стадии сделки' (Deal stages), 'Подготовка документов' (Document preparation), 'Клиент' (Client), 'Контакт' (Contact), and 'Дополнительно' (Additional). The contact listed is Сергей Рыжиков with phone number (911) 888-90-90. Below the card, there's a message: 'Выбрать поле: Создать...' (Select field: Create...). To the right of the card, there's a chat window titled 'Чат для сделки – Тур на Гавайи' (Chat for deal – Tour to Hawaii) with messages from three users: Екатерина Шап... (Ekaterina Shap...), Антон Герасимов (Anton Gerasimov), and Дарья Глущенко (Darya Glushchenko). The messages are: 'Коллеги, перед отправкой документов проверьте полную оплату.' (Colleagues, before sending documents, check full payment.), 'Получили полную оплату, отправили клиенту документы и билеты.' (Received full payment, sent documents and tickets to the client.), 'удачная сделка, хорошо все сделали.' (Successful deal, everything was done well.), 'спасибо, коллеги!' (Thank you, colleagues!), and 'Сообщение просмотрено, сегодня, 14:20.' (Message viewed, today, 14:20.). A vertical sidebar on the right contains icons for various CRM features like messaging, notifications, and user management, along with the text 'Битрикс 24' and 'Битрикс 24'.

В карточке CRM видна вся история сделки: от первого запроса клиента (тексты писем, sms и чатов, записи звонков и встреч) до оценки им работы ваших сотрудников. В карточку заносятся комментарии и все запланированные дела по клиенту.

В карточке CRM можно создать быстрые чаты для обсуждения сделок, отправить письмо, позвонить клиенту по видеосвязи в ZOOM, принять оплату.

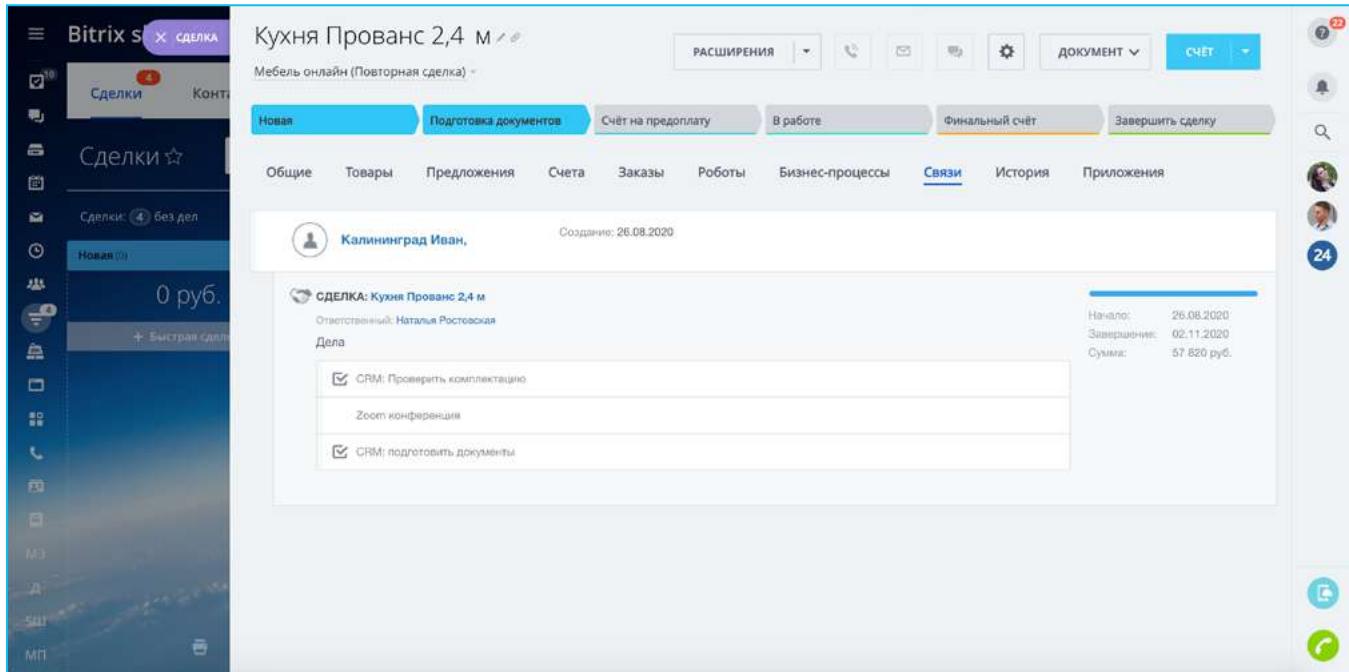
Находясь в карточке CRM вы можете:

Менять стадии для лидов и сделок. Успешно завершили работу с лицом — просто нажмите на новую стадию и система переведет лицо в неё:

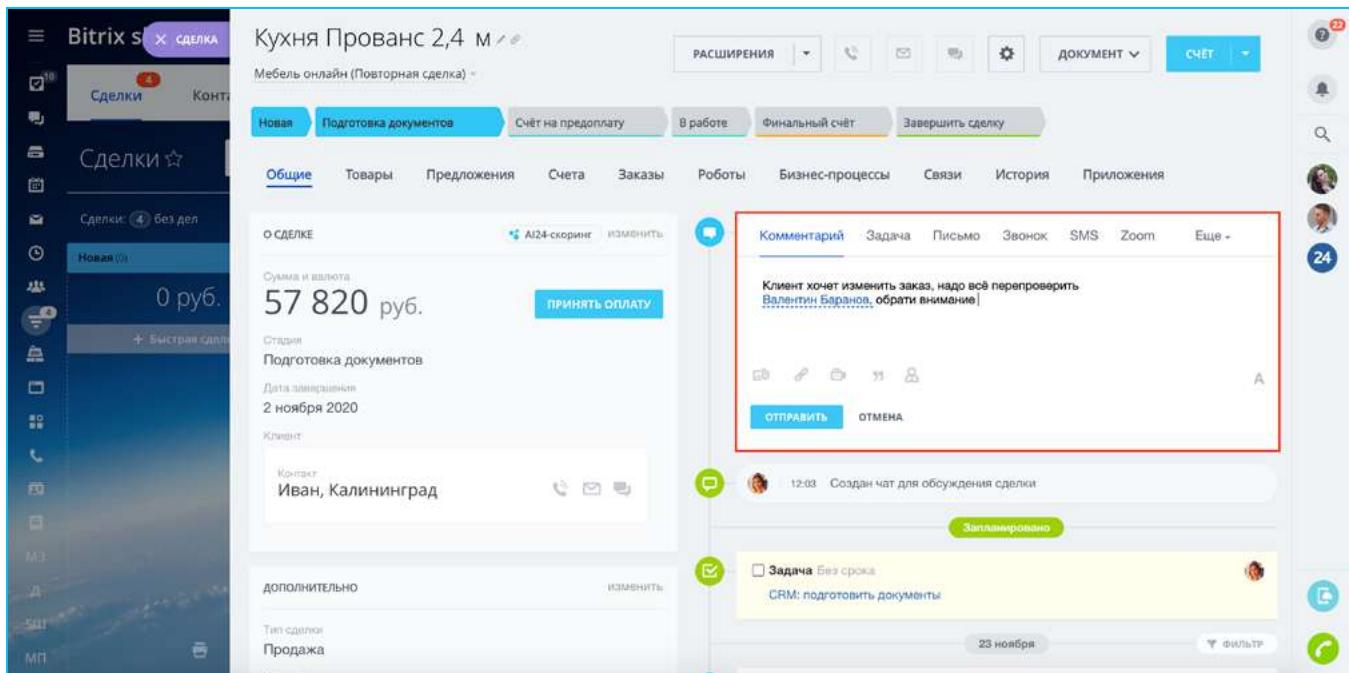


The screenshot shows a detailed view of a deal in Bitrix24. At the top, there's a header with the deal title 'Венский стул классический, бук 7705' and a sub-header 'Мебель онлайн'. Below the header is a toolbar with various icons and dropdown menus. The main content area is divided into sections: 'ОДЕЛКЕ' (Deal Details), 'Комментарий' (Comment), 'Пригласить к обсуждению' (Invite to discussion), and a note about 'Запланировано' (Planned). The deal details section includes fields for 'Сумма и валюта' (Amount and currency), 'Стадия' (Stage), 'Дата планирования' (Planned date), 'Контакт' (Contact), and 'Дополнительно' (Additional info). The contact section lists 'Новый клиент' (New client). The bottom part of the card shows a history of changes in stages, with entries like 'Стадия изменена 19:27' and 'Стадия изменена 11:29'. The sidebar on the left shows a list of deals with 4 items and a 'Новая' (New) button, along with other navigation links like 'Товары', 'Предложения', 'Счета', 'Заказы', 'Работы', 'Бизнес-процессы', 'Связи', 'История', and 'Приложения'.

Проследить связи элемента. Контролируйте, с какими товарами и предложениями связан лицо, с какими работами и бизнес-процессами он взаимодействует. Даже больше — вы можете создавать новые элементы прямо в карточке.



Создавать дела и оставлять комментарии. Вносите комментарии о лиде, планируйте дела и создавайте задачи — всё это, не выходя из карточки.



Следить за историей работы с элементом. На вкладке **История** расположена история изменения элемента, где отображаются журнал доступа с подробной информацией о том, кто, когда и как менял текущий элемент.

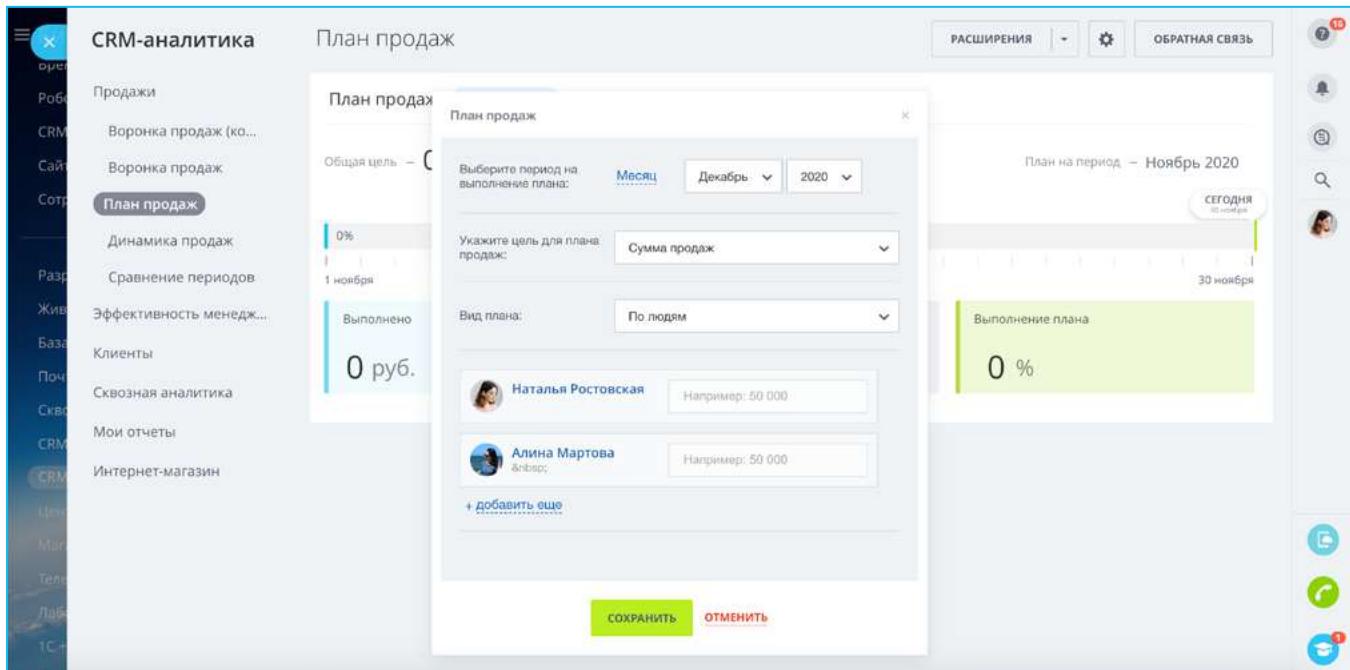
The screenshot shows the Bitrix24 CRM interface for a deal titled "Кухня Прованс 2,4 М". The main navigation bar includes tabs for Новая (New), Подготовка документов (Document Preparation), Счёт на предоплату (Advance Payment Invoice), В работе (In Progress), Финальный счёт (Final Invoice), and Завершить сделку (Finish Deal). Below the tabs, there are links for Общие (General), Товары (Products), Предложения (Proposals), Счета (Invoices), Заказы (Orders), Работы (Jobs), Бизнес-процессы (Business Processes), Связи (Relationships), История (History), and Приложения (Attachments). A sidebar on the left shows a summary of deals: 0 руб. (0 rubles) and 4 без deal (4 deals without deal). The right sidebar includes icons for messaging, notifications, and user status (24). The central area displays a list of events (События) with columns for ДАТА (DATE), АВТОР (Author), ТИП СОБЫТИЯ (Event Type), and ОПИСАНИЕ (Description). The list includes:

ДАТА	АВТОР	ТИП СОБЫТИЯ	ОПИСАНИЕ
4 минуты назад	Наталья Ростовская	Просмотр	
23.11.2020 18:04	Наталья Ростовская	Создана задача	Тема: CRM: подготовить документы
23.11.2020 18:03	Наталья Ростовская	Просмотр	
29.10.2020 15:39	Наталья Ростовская	Изменено поле "Предполагаемая дата закрытия"	02.09.2020 → 02.11.2020

Как планировать продажи?

План продаж — это инструмент развития компании. Он помогает планировать поступление денег и контролировать показатели сотрудников. Вы сможете оценить, насколько эффективно работают сотрудники и компания в целом, найти точки роста.

Перейдите в **CRM — Старт**. Если не нашли **Старт** на верхней панели, загляните в **Ещё**. Найдите виджет «**План продаж**» и перейдите в настройки.



Укажите период, цель плана. Также выберите вид плана — по сотрудникам, по направлениям или на всю компанию. Укажите план. Для добавления сотрудников нажмите **Добавить ещё**. Сохраните изменения.

Готово, вы сформировали план продаж. Теперь можете оценить, насколько эффективно работает компания и отдельные сотрудники.

Распределяйте план между сотрудниками, следите за нагрузкой на менеджеров и анализируйте продажи.

[Подробнее о том, как настроить план продаж](#)

Как объединить дубликаты сделок?

Если один и тот же клиент сначала написал, а потом позвонил, то автоматически появятся две разные сделки на одной или разных стадиях. Определите основную сделку и объедините их в одну.

Для наведения порядка в CRM система сама регулярно будет проверять её на наличие дублей. Менеджер сам решит объединять дубли автоматически или разбирать вручную.

The screenshot shows the Bitrix24 CRM interface with a sidebar on the left displaying various sections like Deals, Contacts, and Sales. The main area is titled 'Конфликты при объединении' (Conflicts during merging) with a sub-section 'Результат объединения' (Merge result). It lists two deals:

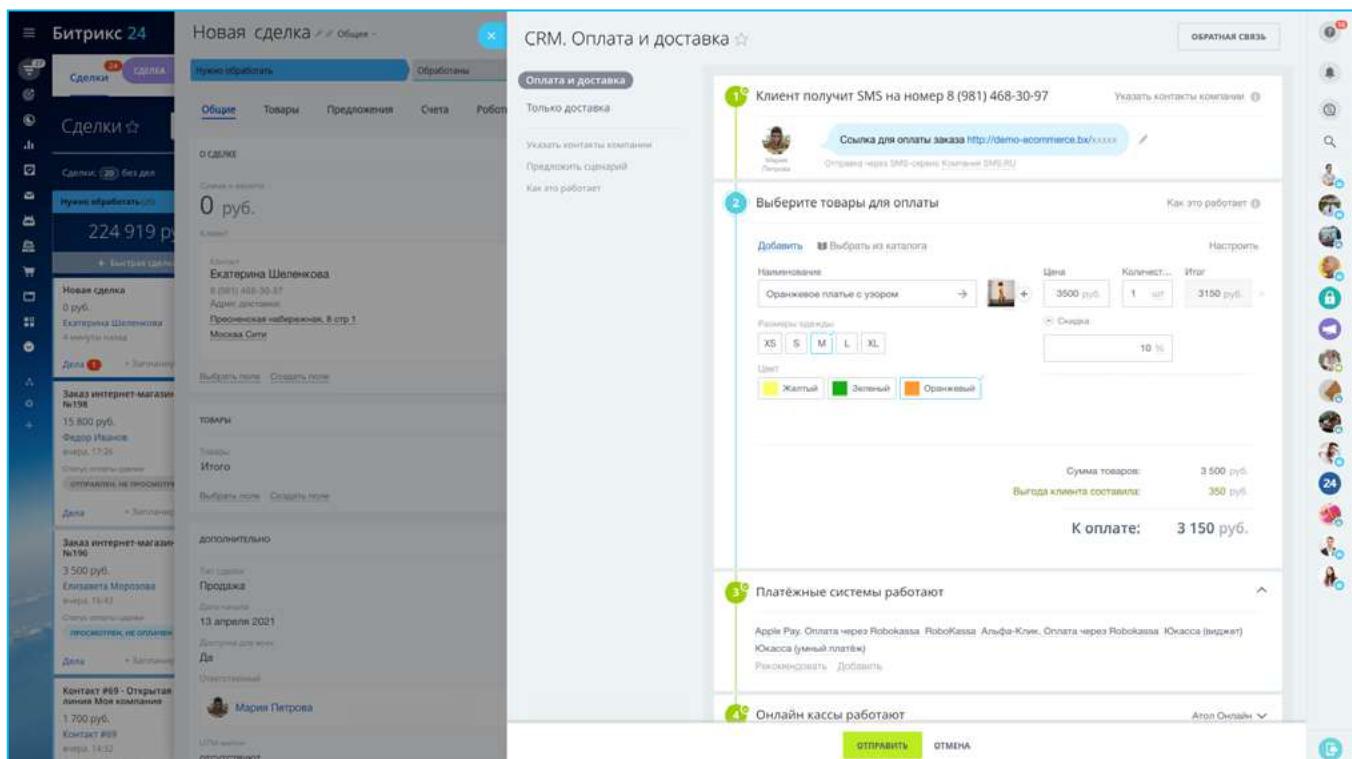
- Сделка от 14 сентября 2019** - не дубликат (Not a duplicate)
 - Источник: CRM-форма
 - Дата начала: 16 сентября 2019
 - УМ-метки: Отсутствуют
 - Ответственный: Сергей Хван
- Сделка от 16 сентября 2019** - не дубликат (Not a duplicate)
 - Источник: CRM-форма
 - Дата начала: 16 сентября 2019
 - УМ-метки: Отсутствуют
 - Ответственный: Сергей Хван

Below these, there are four boxes for 'REGULAR DEAL' and 'ITEMS' for each deal, showing identical data (e.g., 'Повторимость: Не повторять'). A blue box highlights the second deal's 'ITEMS' section, indicating it is currently selected or being reviewed.

Как принимать оплату с помощью CRM

Предприниматель должен иметь возможность принимать онлайн-оплату даже если у него нет интернет-магазина. Теперь эта проблема решается с помощью нового инструмента CRM.Оплата. А подключить её можно всего за 1 день.

Представьте. Клиент написал в чат или позвонил продавцу. В CRM сразу создается сделка. Нажимаете кнопку «принять оплату», добавляете нужные товары, оформляете доставку и отправляете покупателю ссылку на оплату. Готово!



Если у клиента есть аккаунт в WhatsApp, система автоматически отправляет ему ссылку на оплату прямо в чат. Кстати, это официальная интеграция!

79118571110 - Входящий звонок / Общее (Повторное обращение) +

Нужно обработать Обработаны Оплата Досрока Завершить сделку

Сделки Контакты Аналитика Установка Помощь

Сделки: 20 000

Сумма и валюта: 1 700 руб.

Документы сделки: Оплата от 20.04.2021 (с оплатой 1 700 руб.)

Итого к оплате по сделке: 1 700 руб.

Клиент: Екатерина, 7911 857-11-10

Выбрать поле Создать поле Удалить раздел

товары: Черная замшевая юбка, Итого: 1 700 руб.

Удалить раздел

дополнительно: Тип сделки: Продажа, Источник: Звонок

Комментарий: Оставьте комментарий

Пригласить к обсуждению: Запросить

Чат сегодня: Чат открыт линей "Гость - Открытая линия Моя компания" (Центр уведомлений)

WhatsApp сообщение: 18:51

Оплата: 18:51

Создана сделка: 18:49

Создан лид: 18:48

Входящий звонок: 18:48

17:26

LTE

Bitrix ✓

Today

Messages to this chat and calls are now secured with end-to-end encryption. Bitrix may use another company to store, read, and respond to your messages and calls. Tap to learn more.

This chat is with the official business account of "Bitrix". Tap to learn more.

Оплата заказа

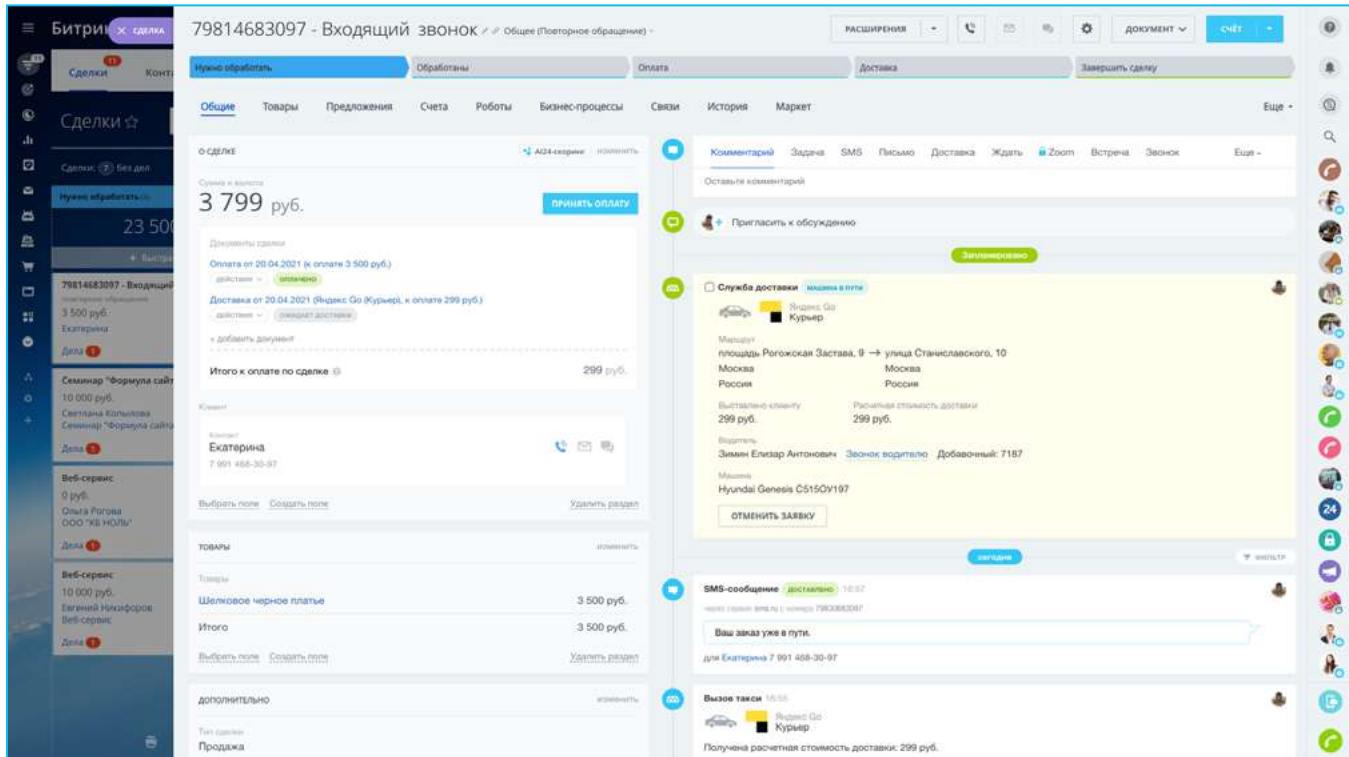
Здравствуйте, Екатерина. Вы можете оплатить свой заказ по ссылке <https://demo-bitrix24.shop/5n55cM>

17:26

Что если у покупателя нет аккаунта в WhatsApp? Не проблема — ссылка на оплату придет по SMS.

Весь процесс оплаты отображается в карточке. Вы видите, ушла ли клиенту ссылка, перешел ли он по ней и оплатил ли заказ.





Если на каком-то этапе возникла задержка, вы сможете связаться с клиентом и уточнить, чем вы можете помочь.

Оплату в WhatsApp можно принимать через все самые популярные сервисы для приема платежей. Также у клиента есть возможность заплатить наличными или банковской картой при получении товара. CRM.Оплата поддерживает самые популярные онлайн-кассы: Штрих-М, Эвотор, Атол, Юкасса, Робокасса.

[Подробное описание по работе CRM.Доставке](#)

[Как подключить платежные системы](#)

Как доставлять товары через CRM

Еще недавно интернет-магазины были вынуждены содержать свой штат курьеров. Если их не хватало — компании заключали дорогие контракты с логистическими операторами или связывались с ненадежными людьми с сайтов фриланс-услуг. Любой сценарий нёсёт для предпринимателей обязательную финансовую нагрузку.

Сегодня уберизация позволяет продавцу максимально сократить расходы на доставку. Продавец может отправить товар покупателю в 1 клик! Клиент получит свою посылку в течение нескольких часов, а иногда и минут.

Потому что мы интегрировали нашу CRM с самыми популярными службами доставки и сервисами такси. Например, Яндекс Go.

Как подключить доставку в CRM

The screenshot shows the Bitrix24 CRM interface with a delivery configuration dialog open over a deal view. The deal details are as follows:

- Заказ интернет-магазина №207**
- Сумма оплаты:** 3 000 руб.
- Клиент:** Екатерина Шленкова, 9 (911) 448-06-97, Адрес доставки: Променская набережная, 8 стр. 1, Москва Сити
- Итого:** 3 000 руб.

The delivery configuration dialog includes:

- Способ доставки:** Яндекс Go (selected)
- Яндекс Go: варианты доставки:**
 - Курьер:** Для небольших вещей и документов (selected)
 - Доставка:** Для вещей, что помещаются в багажник
 - Грузов:** Для грузов
- Где забрать товар:** 103132, Россия, Москва, Московский Кремль
- Адрес клиента:** Россия, Москва, Променская набережная, 8 стр. 1, Москва Сити
- Комментарий водителю:** (empty)
- Обновить расчет:** (button)
- Расчетная стоимость доставки:** 458 руб.
- Стоймость доставки для клиента:** 0 руб.
- Сумма товаров:** 3 000 руб.
- Доставка:** БЕСПЛАТНО
- Итого:** 3 000 руб.

Как управлять товарами на складах прямо из CRM?

Еще одна большая боль предпринимателей — организовать прозрачный и удобный учет товаров на складе. Многие компании до сих ведут учет вручную. Но это рискованно для бизнеса. Сотрудники могут не учесть товар, отразить неактуальную информацию, и вся работа превратится в настоящий хаос.

Радостная новость — теперь складской учет можно вести прямо в CRM! С помощью инструмента Битрикс24.Складской учет можно управлять товарами на складах, вести учет поступлений, реализаций, перемещений и списаний товара. Данные обо всех операциях на складе будут вноситься онлайн, и вы сможете контролировать всю ситуацию в бизнесе.

Включить Складской учет можно прямо из CRM, достаточно кликнуть на соответствующую вкладку.

The screenshot shows the Bitrix24 CRM dashboard with the 'Warehouse accounting' module selected. The top navigation bar includes links for Deals, Contacts, My Tasks, Companies, Orders, Analytics, Warehouse accounting, Sales Funnel, and more. The main area displays four cards representing different types of operations:

- Новая (5)**: 0 руб. (New (5) : 0 rub.)
- Назначение записи (4)**: 12 469 руб. (Assignment (4) : 12,469 rub.)
- Предоставление услуги (2)**: 7 500 руб. (Service provision (2) : 7,500 rub.)
- Финальный счет (4)**: 18 590 руб. (Final invoice (4) : 18,590 rub.)

Below these cards, there are lists of specific tasks and their details, such as 'Павел Иванов - Открытая линия' (Pavel Ivanov - Open line), 'Обследование с составлением плана ортодонтического лечения' (Orthodontic examination with treatment plan formulation), and 'Лечение кариеса' (Cavity treatment). The right side of the screen features a sidebar with various icons for communication and management.

Если вы только начали работать в Битрикс24, то вы можете завести товары с помощью документа оприходования и начать работу в складском учете. А если вы ведете складской учет в других системах — достаточно перенести уже имеющиеся данные из них с помощью приложений из Маркета.

Подробнее о переносе читайте в статье: [Складской учет: как перенести данные из других систем](#).

В складском учете представлено 4 основных раздела: **Приход, Реализация, Перемещение и Списание**, в них ведется работа с документами, товарами и складами.

Подробнее о работе с документами вы можете прочитать в статьях:

- [Складской учет: документ оприходования](#)
- [Складской учет: документ прихода](#)
- [Складской учет: документ реализации](#)
- [Складской учет: документ списания](#)
- [Складской учет: документы перемещения](#)

Название	Тип	Статус	Дата изменения	Поставщик	Сумма	Склады	Ответственный
Приход №19 От 21 августа	Приход	проверен	22 августа, 10:00	ООО "Икар"	2 500.89 ₽	Основной скл., Резервный скл.	Иван Рыбен
Оприходование №20 От 21 августа	Оприходование	отличен	22 августа, 09:45		32 070.76 ₽	Основной скл.	Иван Рыбен
Приход №18 От 19 августа	Приход	проверен	19 августа, 19:12	ООО "Раздвоитри"	12 500.06 ₽	Основной скл., Резервный скл.	Иван Рыбен
Оприходование №19 От 19 августа	Оприходование	проверен	19 августа, 18:50		33 500.39 ₽	Резервный скл.	Иван Рыбен
Приход №17 От 12 августа	Приход	проверен	12 августа, 13:00	ИП Луканчев Бор.	6 500.00 ₽	Основной скл., Резервный скл.	Иван Рыбен
Оприходование №18 От 12 августа	Оприходование	проверен	12 августа, 11:34		6 500.00 ₽	Основной скл., Резервный скл.	Иван Рыбен
Приход №16 От 12 августа	Приход	проверен	12 августа, 10:22	ООО "Икар"	6 500.00 ₽	Основной скл., Резервный скл.	Иван Рыбен
Приход №15 От 11 августа	Приход	проверен	11 августа, 13:00	ООО "Икар"	6 500.00 ₽	Основной скл., Резервный скл.	Иван Рыбен
Оприходование №17 От 9 августа	Оприходование	личшен	10 августа, 11:07		6 500.00 ₽	Основной скл., Резервный скл.	Иван Рыбен
Приход №14 От 9 августа	Приход	личшен	10 августа, 13:00	ИП Луканчев Бор.	6 500.00 ₽	Основной скл., Резервный скл.	Иван Рыбен
Оприходование №16 От 7 августа	Оприходование	личшен	8 августа, 13:20		6 500.00 ₽	Основной скл., Резервный скл.	Иван Рыбен

Как организовать повторные продажи

Реклама с каждым годом становится все дороже и дороже. Искать новых клиентов сложно и затратно. Поэтому повышается значимость работы с текущими клиентами.

CRM-маркетинг — это инструмент работы с вашей клиентской базой. С его помощью вы создадите специализированные рассылки через почту и соцсети, а также наполните аудиторию рекламных кабинетов.

CRM-маркетинг решает три основные задачи:

- 1 помогает убедить покупавших ранее клиентов совершить повторную покупку;
- 2 доводит до покупки тех клиентов, которые еще ничего не купили;
- 3 повышает лояльность клиентов и создает позитивный имидж компании.

Что может CRM-маркетинг?

Очень часто для малого бизнеса повторные продажи являются основным источником прибыли. Рекламные бюджеты ограничены, поэтому новых клиентов находить сложно. Такие компании заводят постоянных клиентов и заботятся о своем имидже.

Например, маленькая семейная кондитерская с тремя сотрудниками может сделать рассылку клиентам и предложить торт к очередному празднику. Если известен день рождения клиента, то можно предложить подарок к празднику, да еще и добавить имя клиента. Автосервис сделает рассылку клиентам и предложит им регулярное ТО или замену резины к зиме.

The screenshot shows the Bitrix24 CRM interface with a blue sky and clouds background. On the left, there's a sidebar with links like 'Задачи и Проекты' (Tasks and Projects), 'Чат и звонки' (Chat and Calls), 'Диск' (Disk), 'Календарь' (Calendar), 'Почта' (Email), 'Время и отчеты' (Time and Reports), 'Группы' (Groups), 'CRM' (CRM), 'Центр продаж' (Sales Center), 'Сайты' (Websites), 'Контакт-центр' (Contact Center), 'Телефония' (Telephony), 'Сотрудники' (Employees), 'Новости' (News), 'Мои задачи' (My Tasks), 'Делаю' (Doing), and '50+ шаблонов сайтов и...' (50+ website templates and...). The main area has sections for 'Старт' (Start) with 'Создать рассылку' (Create mailing) and icons for 'Email рассылка' (Email mailing), 'SMS рассылка' (SMS mailing), 'Мессенджеры' (Messengers), 'Инфо звонок' (Info call), and 'Аудио звонок' (Audio call); 'Создать рекламную кампанию' (Create advertising campaign) with icons for 'Реклама Яндекс.Д...' (Yandex.D... advertising), 'Реклама Google Ad...', 'Реклама ВКонтакте' (Vkontakte advertising), 'Реклама' (Advertising), and 'Look-alike аудитор...' (Look-alike audience); and a 'Просмотр' (View) button at the bottom. The top bar includes a search bar, a clock showing 20:06, and a user profile for 'Наталья Ростовская'.

Сегментирование клиентской базы

Сегментировать базу клиентов можно по-разному, всё зависит от специфики бизнеса:

- по виду покупаемой продукции (торты / выпечка / комбо-обеды / любители мяса / вегетерианцы)
- по частоте покупок (каждые 3 дня / неделю / месяц)
- по среднему чеку
- по ценовой категории приобретаемых товаров (эконом / стандарт / премиум)

Есть и другие критерии. Можно, к примеру, найти клиентов, которые что-то покупали у вас год назад и предложить скидку как вашему давнему и любимому покупателю.

[Подробнее о том, как разбить клиентскую базу на сегменты](#)

Как анализировать продажи?

Но продажи нужно не только фиксировать — их нужно анализировать, чтобы находить слабые места. Если пытаться делать это в Excel, собирая отчёты от каждого менеджера в один файл — можно потратить много времени, но не увидеть для себя ничего нового.

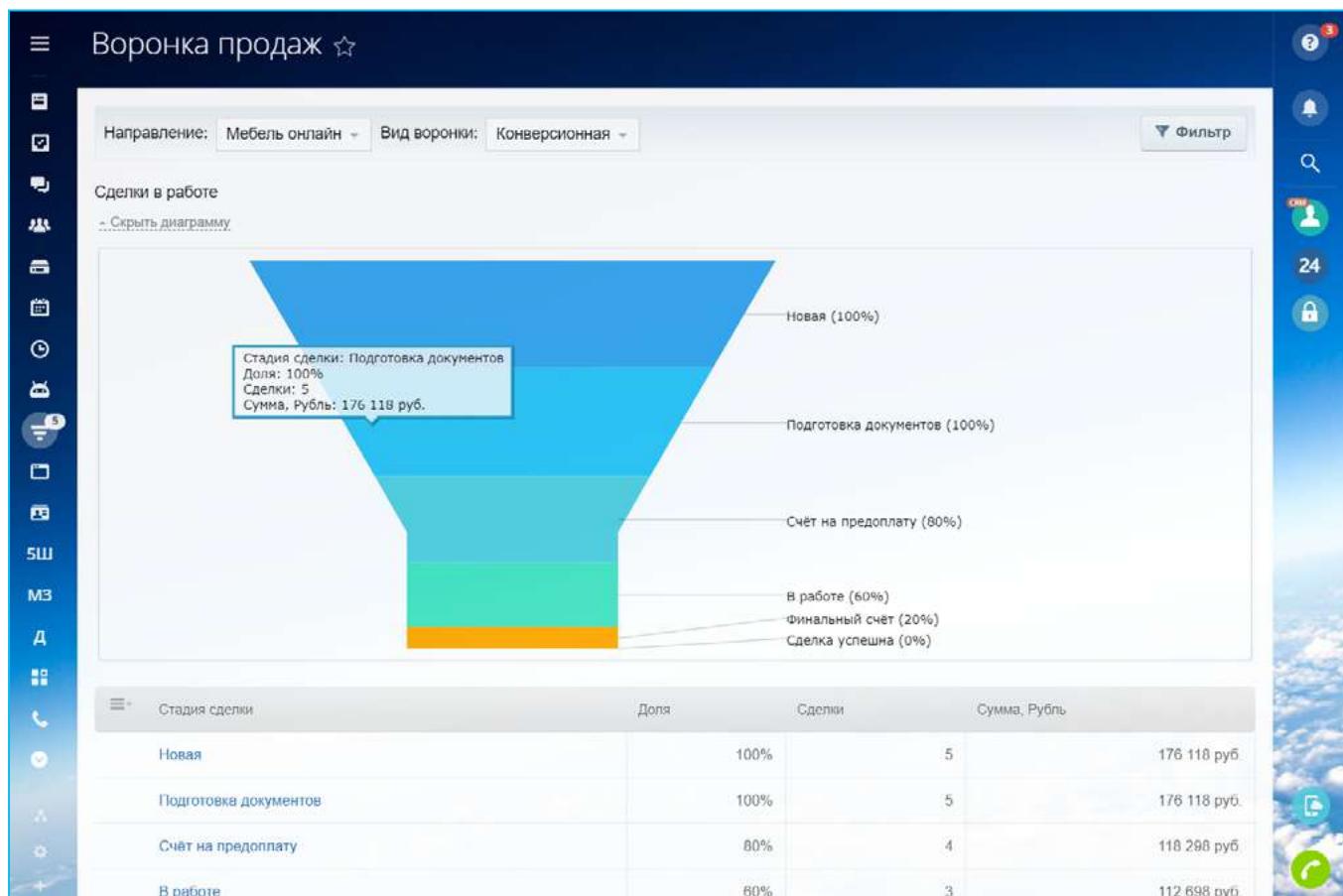
Воронка продаж — удобная визуализация процесса продаж. Это основная методика оценки эффективности продаж, которую успешно применяют компании по всему миру.

Благодаря использованию воронки продаж по сотрудникам в CRM можно анализировать количество клиентов «отвалившихся» на том или ином этапе, а также причины, а также влиять на количество клиентов перешедших на следующую стадию сделки.

Для составления воронки продаж в CRM разбейте весь процесс работы с клиентом на стадии — этапы воронки. Но не мельчите, это всё усложнит.

Общий принцип таков — обязательно должен присутствовать начальный этап и два финальных статуса — для успешного и неуспешного исходов.

Между ними может быть любое количество статусов, это зависит от специфики вашего бизнеса. Понимание, на каком этапе вы теряете клиентов, поможет устраниТЬ слабые места и продавать больше.



В «Битрикс24» настроить собственную воронку продаж можно в разделе **«CRM» => «Настройки» => «С чего начать?»**.

[Подробнее о том, как создать воронку продаж в «Битрикс24»](#)

Пример воронки продаж

Базовый пример воронки продаж для кондитерской выглядит так.

1. Получили заявку
2. Собираем
3. Согласовываем с клиентом
4. Ждём оплату (автоматом переводим на следующий этап воронки после получения безналичной оплаты)
5. Ждём курьера
6. Доставляется
7. Доставлено, сбор обратной связи
8. Выполнено
9. Отменено

Успехов в продажах!

Битрикс24 помогает бизнесу работать

Бесплатно. Неограниченно. Онлайн.

Bitrix24.ru