

Демо билет

Внедрение Битрикс24: Основные настройки системы

«Академия Битрикс24», 2018 г.

Версия 1.2

Документ обновляется, актуальная версия доступна по ссылке <https://partners24.1c-bitrix.ru/~HvIQ4>

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ИНФОРМАЦИЯ

1. Материалы для решения

Материалы к заданиям доступны по ссылке <https://partners.1c-bitrix.ru/~QSwNy>

2. При решении не забывайте о правилах

Проверка решения это не только оценка выполнения всех пунктов задания. Вы должны знать правила решения заданий и соблюдать их. Правила доступны в описании экзамена <https://partners24.1c-bitrix.ru/~ZQglR>

3. Только типовые настройки

Задания этого экзамена не подразумевают кастомизацию или создание бизнес-процессов или использование REST API. Решения выполняются штатными настройками, роботами и триггерами.

4. Битрикс24 для решения заданий

Для решения некоторых заданий потребуется максимальный тариф Битрикс24. Для решения билета рекомендуем зарегистрировать новый облачный аккаунт и включить DEMO режим.

5. Приглашение пользователей

- Чтобы вы могли использовать приглашенных пользователей в настройках, нужно приглашать так: *Пригласить сотрудников -> Закладка «Зарегистрировать» + галочка "Отправить логин и пароль на указанный e-mail"*.
- Пользователям нужны уникальные email. Если вы планируете авторизоваться на портале под разными пользователями для проверки настроек, то email нужны настоящие чтобы получить данные входа. Удобно использовать возможность некоторых почтовых сервисов, например gmail. Для почты вида *мояпочта@gmail.com* можно указывать сколько угодно почтовых адресов вида *мояпочта+любоеслово@gmail.com*, почта приходит на *мояпочта@gmail.com*.

6. Последовательность решения заданий

Рекомендуем решать задачи «сверху-вниз». Задания можно решать и «атомарно», независимо от других, но общая канва в описании заданий присутствует, и последовательное решение будет понятнее.

ЗАДАНИЯ

1. Организационная структура компании и сотрудники

Внедрение Битрикс24 удобно начинать с создания организационной структуры компании, приглашения сотрудников. Ведь структура это не только визуальное представление, но и распределение прав доступа, определение руководителей для сотрудников и другие системные функции. Не будем делать исключения, начнем с неё! ☺

Условия решения задания

Должна быть отражена указанная ниже структура. Демо данные необходимо удалить, исключение - отдел «Чат-боты», его нужно оставить.

При решении дальнейших заданий вы можете дорабатывать структуру.

Вам необходимо настроить:

На первом этапе внедрения в Битрикс24 будут перенесены процессы нескольких отделов, их необходимо отразить в организационной структуре.

- Отдел продаж
- Отдел сервис-инженеров

Сотрудники, которых необходимо добавить на портал, они будут участвовать в дальнейших настройках:

Отдел	ФИО	Должность
Отдел продаж	Кирилл Бабченко	менеджер первой линии
Отдел продаж	Ясева Елизавета	менеджер первой линии
Отдел продаж	Алена Меньшова	продавец-консультант
Отдел продаж	Алексей Макаров	руководитель
Отдел сервис-инженеров	Александр Гусин	Сервис-инженер
Отдел сервис-инженеров	Алиса Иванова	Администратор, позиция руководителя в схеме

2. Перенести процесс продажи оборудования в Битрикс24

Условия решения задания

В этом задании необходимо настроить только CRM. Взаимодействие различных сотрудников, отделов при решении этого задания – не переносится в Б24. Не требуется настройка сущностей: счет, коммерческое предложение, роботы также не настраиваются.

Вам нужно настроить статусы, стадии и задать поля указанных в задании объектов, исходя из постановки задачи, описания процесса продажи и с учетом правил решения заданий экзамена.

Постановка задачи

В процессе участвуют: отдел продаж, отдел закупок и отдел сервис-инженеров.

На данный момент работа по продажам ведется в разных системах: excel таблицы, email и даже в бумажных документах. Сложившийся формат работы приводит к регулярным «потерям» заказов клиентов при передаче между отделами, к срывам сроков поставок оборудования, сложности контроля выполнения работы по пуско-наладке. Необходимо произвести настройки CRM для переноса процесса в Битрикс24.

Компания занимается поставкой довольно сложного оборудования, продавец-консультант обладает большой компетенцией и является фактически и менеджером ведущим клиента до самого конца поставки оборудования. Его мотивация завязана не только на «продажу», но и на подписание актов по запуску оборудования. Воронка по сделкам должна наглядно отображать все стадии продажи, закупки и поставки оборудования, т.е. нужна «процессная воронка», она будет использоваться контроля для всего процесса продажи и самим продавцом и руководством.

Рабочий процесс продажи оборудования

- Заказ попадает в отдел продаж оборудования, на «первую линию». Это несколько сотрудников, менеджеры первой линии, которые занимаются только обработкой всех входящих обращений от новых клиентов.
- Все новые обращения учитываются как лиды, их обработка имеет очень короткий цикл. Менеджер должен как можно быстрее обработать новое обращение, узнать основные данные о клиенте. Если клиент готов работать с компаний, то его передают дальше в работу продавцам-консультантам, конвертируя в сделку+контакт или в сделку+контакт+компания, если обращения от юр. лица.
- Если клиент не готов работать с компаний – фиксируется причина отказа с помощью проигрышных статусов лидов. Причины такие: «Не устраивает цена» / «Не устраивают сроки поставки» / «Плохие отзывы о компании в интернете», «Другое».
- Прежде чем передать клиента передать продавцам-консультантам, необходимо обязательно зафиксировать информацию в лиде:
 - ФИО клиента
 - Название компании, если обращение от юр. лица
 - Телефон
 - E-mail
 - Через какой канал обратился (источник)
 - Откуда клиент узнал о компании. Варианты: нашел в яндексе или гугле, увидел рекламу в VK, увидел рекламу на улице, рассказали знакомые. Возможно указание только одного ответа.

- Какой категорией оборудования интересуется, может быть указано несколько категорий: сверхмалое, малое, типовое, крупногабаритное.
- Продавец-консультант начинают работу с клиентами успешно прошедшими квалификацию на первой линии и ведет его до подписания документов закрывающих поставку оборудования.
- Продавец-консультант выясняет у клиента точные параметры необходимого оборудования, заполняет еще ряд полей:
 - Потенциальная сумма сделки.
 - Каким оборудованием интересуется. Может быть несколько позиций, на этом этапе обязательно фиксируется, по пока в обычном текстовое поле: «Желаемое оборудование», так как еще не определены конкретные артикулы позиций. Продавец не должен иметь возможность вести сделку дальше по стадиям, не заполнив это поле.
- По полученной информации продавец готовит коммерческое предложение и пересылает клиенту.
- Отдельно выделяется этап рассмотрения клиентом коммерческого предложения и переговоров по нему. Достижение договоренностей может занимать от нескольких дней до нескольких месяцев.
- Если клиент не принимает коммерческое предложение – это фиксируется в специальный проигрышный статус «Не принял коммерческое». В специальном текстовом поле сделки «Причина отказа от сотрудничества» продавец-консультант описывает ситуацию. Продавец не должен иметь возможность перевести сделку в любую проигрышную стадию, не заполнив поле «Причина отказа от сотрудничества».
- При достижении договоренностей с клиентом, продавец-консультант выставляет счет на 50% предоплаты. Если клиент не оплачивает сразу, задача менеджера контролировать ожидаемый срок оплаты и работать с клиентом до поступления средств.
- Если в итоге клиент не оплачивает счет и отказывается от покупки – это фиксируется в специальный проигрышный статус «Не сделал предоплату».
- После получения оплаты оборудование заказывается у поставщика, информация по сделке будет доступна отделу закупок, которые и занимается закупкой. Продавец контролирует факт поступления оборудования на склад.
- Прежде чем оборудование будет отправлено клиенту, менеджер выставляет счет на оставшиеся 50% и контролирует поступление средств.
- После поступления постоплаты, оборудование передается клиенту. Клиент может воспользоваться самовывозом либо доставкой от компании. Выбор клиента о способе получения товара необходимо сохранить в сделке.
- После получения оборудования информация по клиенту передается администратору в отдел сервис-инженеров для пуско-наладки на объекте клиента.
- Продавец контролирует завершение пуско-наладочных работ. Когда клиент принял работы, подписал закрывающие документы – закрывает сделку.

Демонстрация результата

- Настройте карточку лидов для всех пользователей, в ней должны отображаться только используемые в описанном процессе поля.
- Настройте список лидов для всех пользователей, отображаемые колонки: лид, статус, дела, телефон, ответственный.
- Создаете 2 лида, один проиграйте с причиной: «Не устраивает цена», другой сконвертируйте в сделку + контакт + компанию и оставьте ее на стадии коммерческого предложения.

3. Настроить доступ к данным CRM

Руководство компании считает, что права доступа к данным клиентов в CRM должны быть разумно ограничены. Добавьте в CRM новые роли (не изменяйте стандартные) и настройте доступ для них.

Учтите, компания активно растет, сотрудники в должности «Менеджер первой линии» и «Продавец консультант» регулярно обновляются.

Распределение доступа

Роль	Права
Менеджер первой линии	<ul style="list-style-type: none">• Видеть, создавать, изменять все контакты и компании.• Видеть, создавать, изменять все лиды, кроме лидов в завершенных стадиях.• Доступ на просмотр и создание сделок.
Администратор отдела сервис-инженеров	<ul style="list-style-type: none">• Доступ на чтение сделок в стадии, соответствующей наладке оборудования.

Демонстрация результата

Дайте доступ добавленным в портал пользователям по ролям CRM в соответствии с их должностями.

4. Автоматизировать работу в CRM

Благодаря четкости выстроенного процесса работы с клиентами руководству компании стало понятно какие этапы работы наиболее рутинны и могут быть оптимизированы с помощью автоматизации.

Условия решения задания

Удалите всех роботов, созданных системой «по умолчанию»

Вам необходимо настроить:

- Работа, который будет отсылать клиенту email с напоминанием о неоплаченном счете через 3 дня.
Задайте текст письма следующим образом:
 - Тема: Предложение все еще в силе!
 - Текст: День добрый, [Имя], ждем вашего решения по нашему предложению на [сумма сделки]. С уважением [Имя ответственного].
В скобках [] указаны значения, которые должны автоматически подставится в письмо.
- Работа, который в случае не оплаты счета в течении 7 дней, по сделке с суммой свыше 1 000 000 р. будет отсылать уведомление в портале руководителю менеджера ведущего сделку
 - Текст уведомления: «Внимание, хорошая сделка на грани срыва»

5. Разделение процессов

Процесс продажи крупногабаритного оборудования существенно отличается. Руководство решило вынести его в отдельный процесс в Битрикс24.

Вам необходимо создать отдельное направление продаж по нему, со следующими стадиями:

- новая
- предварительные переговоры

- счет
- победа

Проигрышные стадии:

- не подходит цена

6. Настроить телефонию

Логичный шаг – подключить к CRM телефонию!

Условия решения задания

Для экзамена создадим фиктивное подключение «demo», звонки конечно не будут работать. Подключите по SIP офисную АТС, указав в качестве адреса, логина, пароля: *demo*

подключить "облачную АТС" подключить "офисную АТС"

Название подключения Необязательное поле

Адрес сервера Адрес внешнего сервера АТС. Например: pbx.mycompany.ru:4455

Логин Логин доступа к вашей АТС. Например: 008452

Пароль

Вам необходимо настроить:

- IVR
 - 1 – отдел продаж, все менеджеры первой линии
 - 2 – отдел мероприятий, все сотрудники отдела мероприятий
- Проверять номер по базе CRM, если клиент определен – направлять на ответственного. Если звонок не принят – переадресовывать на телефон менеджера.
- Источник для нового лида: «Телефония экзамена Битрикс24»
- Лиды создаются только для входящих звонков
- Рабочее дни и время: выходные Пн и Вт, рабочее время с 9 до 23

7. Создать CRM-форму

Следующий логичный шаг – подключить к CRM сбор данных через форму.

Вам необходимо создать форму «Заявки на оборудование», которая будет создавать **контакты**. В Форме должны быть следующие поля:

- Имя (поле ввода)
- Email (поле ввода)
- Тип закупки (выпадающий список)
 - Розница
 - Опт

- Тип опта (выпадающий список, отображается только если выбрано значение «Тип закупки - Опт»)
 - Мелкий
 - Крупный

Демонстрация результата

Заполните форму: имя – АЛЁНА, email – EXAMB24-FORMA@1c-bitrix.ru, тип закупки – ОПТ, тип опта – МЕЛКИЙ.

8. Лендинг

Руководство компании решило что нужно идти в ногу со временем и использовать лендинги напрямую подключенные к CRM.

Вам необходимо создать лендинг:

- По шаблону «Архитектора»
- Сразу под верхним блоком «меню» добавить блок с CRM формой. Выбрать ранее созданную CRM форму «Заявки на оборудование»
- Добавить еще одну страницу в лендинг, с пустым шаблоном.
- На добавленной странице разместить один текстовый блок, с текстом «Спасибо за обращение в нашу компанию».
- При заполнении формы на основной странице лендинга - настройте переадресацию на добавленную страницу.

9. Открытые линии, чат на сайте, виджет

Руководство компании решило что нужно использовать чат на сайте для повышения внимания к клиентам и росту конверсии.

Условия решения задания

Учтите, что открытая линия, виджет и окно приветствия виджета – это разные сущности, со своими настройками, иногда похожими. Важно их не перепутать.

При решении этого задания, размещение виджета с помощью блока сайтов «html код» - не будет верным решением.

Вам необходимо настроить открытые линии и виджет для созданного лендинга

- Создать новую открытую линию, имя: «обращения с лендига».
- Подключить к открытой линии только один канал коммуникаций: онлайн-чат.
- На вопросы в этой открытой линии отвечают все менеджеры первой линии, указать созданных пользователей.
- Создать новый виджет, имя «для лендига». Разместить виджет на созданном ранее лендинге.
- Настроить виджет на использование ранее созданной открытой линии «обращения с лендига».
- Виджет должен отображать только один канал коммуникаций – открытую линию.

- Виджет должен быть доступен с 11 до 20 часов, не отображаться в дни: Пн и Вт.
- Виджет должен отображаться только на странице благодарности о заполнении формы.

10. Организовать работу отдела сервис-инженеров

В компании есть отдел сервисного обслуживания. В него передаются заявки на пусконаладочные работы по проданному оборудованию. Заявки принимает администратор отдела и распределяет по инженерам. Сейчас это происходит на бумажных носителях. Для того чтобы процесс стал прозрачным и легко контролируемым, руководство решило что работу по заявкам нужно перенести в Битрикс24.

Инженеры должны будут видеть свои заявки в мобильном приложении, при выполнении работ отчитываться, выкладывая фото установленного оборудования. А администратор закрывать заявку, когда получил в руки акт о приеме оборудования, подписанный клиентом.

Перенос рабочего процесса в Битрикс24

Процесс хорошо переносится в группу и задачи портала, группу назовите «Заявки на пуско-наладку» и ставить задачи. При этом:

- Продавец ставит задачу в группу на администратора, факт передачи информации о клиенте должен сохраниться в истории работы с клиентом, в сделке.
- Для того чтобы задача ставилась более системно, решено что они будут создаваться по шаблону. Шаблон должен быть доступен менеджерам отдела продаж.

Шаблон:

- Задача:
Заявка в пусконаладку - клиент [_____]
- Описание:
Оборудование _____
Клиент _____
Контактное лицо _____
- Группа – созданная для решения этой задачи
- Ответственный не может менять срок
- Постановщик принимает задачу
- Администратор отдела принимает задачу, указывает себя как постановщика, продавца создавшего задачу – наблюдателем. Указывает дату и специалиста, который произведет работы, учитывая нагрузку на инженеров.
- Передавая задачу на инженера, администратор обязательно указывает, что после выполнения задачи он примет результат и что ответственный не может менять сроки выполнения задачи.
- Необходимо использовать наглядное канбан-отображение задач, создав следующие статусы:
 - «Не обработана», статус «по умолчанию» при создании задачи.
 - «В работе», администратор назначил дату и инженера, выставляется администратор.
 - «Выполнено», инженер выполнил работы, выставляется инженером.
 - «Принято клиентом», администратор получил подписанные документы, выставляет администратор.
- Сделайте специальный фильтр для задач, выбирающие задачи со сроком выполнения на этой неделе и ожидающие контроля. Сделайте этот фильтр доступным для всех.
- Доступ
 - Администратор отдела является модератором группы, видит и изменяет все задачи.

- Сервис-инженер должен видеть и изменять только свои задачи.

Демонстрация результата

Пригласите в группу соответствующих пользователей портала (не обязательно заходить под ними и принимать приглашения).

Создайте сделку в соответствующей стадии, поставьте из нее задачу на выполнение работ пуско-наладке, ответственным укажите себя. Установите задаче статус «В работе».

11. Организация работы сотрудников компании

Портал Битрикс24 предоставляет много инструментов для организации работы сотрудников и повышения эффективности компании. Как только руководство компании узнало о них, сразу же решили использовать ☺

- Регулярные рабочие отчеты для контроля движения по глобальным целям на квартал. Решили опробовать только на начальнике отдела продаж. Он должен отчитываться через Битрикс24 каждый понедельник, до 11 часов.
- Для всей компании решили добавить официальный выходной день – 12 июня, это дата основания компании. То что это выходной день должно быть зафиксировано в настройках портала.
- Пока сотрудники компании активно знакомятся с Битрикс24, руководство решило что возможность создать сообщение в живой ленте «на всех» будет только у одного человека в компании – руководителя отдела продаж. Необходимо произвести соответствующие настройки.