

# Пример технического задания на внедрение Битрикс24

«Академия Битрикс24», 2018 г.

## Версия документа 2.1

Документ обновляется, актуальная версия доступна по ссылке <https://academy.1c-bitrix.ru/~N5K13>

Документ является материалом к учебному курсу «Внедрение Битрикс24». Актуален при использовании в контексте полученных на курсе знаний.

## Проект

В таблице описываются этап, используемая лицензия

<b>Этап внедрения</b>	Первый, ранее Битрикс24 не использовался
<b>Лицензия Битрикс24</b>	Облачная, тариф «Компания» У компании нет лицензии Битрикс24, приобретается в рамках реализации проекта
<b>Дата составления документа</b>	« » _____ 201 г.

## Цели и задачи внедрения

Формулируем ожидания, зачем компании внедрение Битрикс24, указываем рамки проекта или текущего этапа внедрения:

1. Создать единую клиентскую базу для всех отделов, с автоматической фиксацией клиентов и истории коммуникаций, с разграничением доступа.
2. Выстроить работу отделов продаж по стадиям лидов и сделок, получить воронки продаж по разным направлениям.
3. Организовать передачу клиентов между отделами продаж и контроль выполнения заявок на пуско-наладочные работы после продажи оборудования.

Остальные рабочие процессы пока не переходят в Битрикс24.

## Роли заказчика в проекте

*В таблице описываются участники проекта со стороны заказчика. В небольшом проекте это может быть один человек, тогда таблица не нужна. Если со стороны клиента несколько человек будут предоставлять данные определяющие внедрение Битрикс24 – то неплохо зафиксировать письменно, кто именно отвечает за предоставление и какой именно информации.*

Сотрудник - ФИО	Должность в компании	Роль в проекте
	Генеральный директор	<ul style="list-style-type: none"><li>• Согласовывает проект в целом</li></ul>

Руководитель отдела продаж оборудования	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дает описание общего цикла работы с клиентом по продаже оборудования, закупки, взаимодействия с отделом сервис-инженеров</li> <li>• Дает требования к используемым полям сущностей</li> <li>• Формулирует стадии для лидов и сделок по оборудованию</li> <li>• Предоставляет файл для импорта существующих клиентов</li> <li>• Предоставляет файл для импорта каталога товаров</li> <li>• Предоставляет шаблоны коммерческих предложений и договоров</li> </ul>
Руководитель отдела продаж сервисного обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Формулирует стадии сделок по сервисному обслуживанию</li> <li>• Предоставляет список сотрудников – ФИО, email, должность.</li> </ul>
Зам. директора	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дает данные для подключения телефонии, общей почты, соц сетей, сайта, интеграции с 1С</li> </ul>

## Должности и функции сотрудников компании

*Функции сотрудников, за что отвечает. Все что поможет нам понять, как они должны работать в системе, какие права нужны и т.д.*

Должность	Зоны ответственности, функции
Руководитель отдела продаж оборудования	Контролирует процесс продаж и поставки оборудования клиентов, взаиморасчеты. Передает клиентов в отдел продаж сервисного обслуживания.
Руководитель отдела продаж сервисного обслуживания	Принимает и распределяет задачи по продаже сервисного обслуживания. Контролирует процесс продаж сервисного обслуживания. Непосредственно продает сервисное обслуживание.
Продавец первой линии отдела продаж оборудования	Принимает все входящие в компанию, определяет наш ли клиент или «ошибся», снимает предварительные требования с клиента.
Продавец-консультант отдела продаж оборудования	Эксперт по оборудованию, выявляет точно потребности клиента, подбирает оборудование. Готовит коммерческое, осуществляет непосредственную продажу, оформляет документы, счета, контролирует поступление оплаты и поставку оборудования клиенту.
Продавец отдела продаж сервисного обслуживания	Готовит предложение, осуществляет продажу.
Менеджер отдела закупок	Работает с поставщиками, определяет, где какое оборудование можем заказать и сделать это выгоднее, оформляет закупку.
Администратор отдела сервис-инженеров	Принимает заявки на пусконаладочные работы, сервисное обслуживание. Договаривается с клиентами о проведении работ, распределяет работы между сервис-инженерами и контролирует ее выполнения.

# Организация рабочих процессов в Битрикс24

Описывается, как рабочий процесс будет перенесен в Битрикс24: роли и действия сотрудников.  
Здесь могут быть нарисованы красивые и наглядные блок-схемы 😊

## Процесс квалификации обращений клиентов

Этап	Объекты Битрикс24
<p>Существует 6 каналов, по которым клиент обращается в компанию: телефон, email, формы на сайте, чат на сайте, группы в VK и FB.</p> <p>Все каналы подключены к Битрикс24.</p>	<p>Создается <b>лид</b>, статус - <b>новый</b></p>
<p>Все <b>лиды</b> обрабатывают <b>продавцы первой линии</b>.</p> <p>Они квалифицируют клиента, выявляют потребность в общем, оказывают начальную консультацию.</p>	<p>Когда продавец берет новый <b>лид</b> в работу, выставляет статус <b>квалификация</b>.</p>
<p>По итогу клиент или передается <b>продавцу-консультанту</b>, конвертируя клиента в <b>сделку + контакт</b> или <b>сделка + компания</b> или квалифицируется как проигрышный, с указанием стадии-причины.</p> <p>По клиенту обязательно фиксируется:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ФИО</li><li>• Компания, если от юр лица</li><li>• Телефон</li><li>• Email</li><li>• От куда узнал о компании</li><li>• Через какой канал обратился (выставляется автоматически, при необходимости корректируется системой)</li><li>• Какой категорий оборудования интересовался</li><li>• Вероятное оборудование к покупке и его цена</li></ul>	<p>Если <b>лид</b> прошел квалификацию, то конвертируется в <b>сделку+контакт</b> или <b>сделку+компания</b></p> <p>---</p> <p>Ели не прошел, выбирается соответствующей причине <b>проигрышный статус</b>.</p>

## Процесс продажи оборудования

Этап	Объекты Битрикс24
Сделки создаются из успешных лидов	<b>Сделка</b> , стадия <b>новая</b> , направление – <b>оборудование</b> .
<b>Продавец-консультант</b> детально опрашивает клиента по потребностям, формулируя какое именно оборудование нужно.	При начале работы с новой <b>сделкой</b> продавец выставляет стадию <b>выяснение интереса</b>
<p>Затем <b>продавец-консультант</b> через <b>менеджера отдела закупок</b> выясняет возможность приобретения оборудования, цену поставщика, сроки поставки.</p> <p>В поле <b>сделки</b> «Требования и варианты оборудования» вносит описание для закупщика.</p> <p>Продавец из <b>сделки</b> создает <b>задачу</b> на проверку возможности закупки на <b>менеджера отдела закупок</b>.</p> <p><b>Продавец</b> и <b>закупщик</b> могут обсудить детали в задаче.</p>	<p>Сделка переводится в статус <b>проверка закупки</b>.</p> <p>В этой стадии <b>сделка</b> доступна менеджеру отдела закупок.</p> <p>Создается <b>задача</b> в группе <b>Проверка закупок</b>.</p>
<p>После получения информации по закупке оборудования <b>продавец-консультант</b> рассчитывает стоимость и готовит.</p> <p>Заполняет в сделке конкретный поставляемый товар, указывает стоимость для клиента.</p> <p>Высылает коммерческое предложение.</p> <p>Если закупка не возможна и альтернативный товар клиента не устаревает, то сделка переводиться в проигрышную стадию.</p>	<p><b>Сделка</b> переводится в стадию <b>коммерческое предложение</b>.</p> <p>После заполнения данных генератор документов создаст <b>коммерческое предложение по шаблону</b>.</p>
<p>После получение согласия происходит документальное оформление сотрудничества и получение предоплаты.</p> <p><b>Продавец-консультант</b> узнает и заполняет в CRM все необходимые реквизиты клиента.</p> <p>С помощью CRM генерирует договор, согласовывает, подписывает.</p> <p>На первом этапе внедрения счет выставляется в 1С.</p>	<p><b>Сделка</b> переводится в стадию <b>договор и счет</b></p> <p>Используется <b>шаблон договора</b> в генераторе документов по сделке.</p>
<p>После получения предоплаты <b>продавец-консультант</b> передвигает статус в «Ожидание поставки оборудования».</p> <p>Создает задачу менеджеру отдела закупок закупщикам на приобретение оборудования.</p> <p><b>Продавец</b> и <b>закупщик</b> могут обсудить детали в</p>	<p><b>Сделка</b> переводится в стадию <b>ожидание поставки оборудования</b>.</p> <p>Создается <b>задача</b> для контроля закупки в группе <b>Закупка оборудования</b>.</p> <p>В этой стадии <b>сделка</b> доступна менеджеру отдела закупок.</p>

<p>задаче.</p> <p>Плановый срок поставки фиксируется как дедлайн по задаче.</p>	
<p>После получения оборудования продавец ставит задачу <b>администратору отдела сервис-инженеров</b> для передачи заявки и контроля выполнения пусконаладочных работ.</p> <p><b>Продавец и администратор</b> могут обсудить детали в задаче.</p> <p><b>Продавец</b> может контролировать прогресс по статусам задачи.</p> <p>После выполнения работ <b>администратору отдела сервис-инженеров</b> закрывает задачу, прикрепляет документы, фото, подтверждающие выполнение работ.</p>	<p><b>Сделка</b> переводится в стадию <b>установка оборудования</b>.</p> <p>Создается <b>задача</b> в <b>группе Установка оборудования</b>.</p> <p>В этой стадии <b>сделка</b> доступна администратору отдела сервис-инженеров.</p>
<p>Продавец-консультант связывается с клиентом и с помощью Битрикс24 выставляется счет на постоплату.</p>	<p><b>Сделка</b> переводится в стадию <b>получение постоплаты</b>.</p>
<p><b>Продавец консультант</b> контролирует поступление постоплаты, сделка считается завершенной.</p>	<p><b>Сделка</b> переводится в завершающую стадию.</p> <p>Клиент передается в отдел продажи сервисного обслуживания, автоматически создается задача в <b>группе Продажи сервисного обслуживания</b>.</p>

## Процесс продажи сервисного обслуживания

Этап	Объекты Битрикс24
После успешного закрытия сделки по поставке оборудования ставится задача на работу с клиентом по сервисному обслуживанию.	<b>Задача</b> в группе <b>Продажи сервисного обслуживания</b>
Руководитель отдела сервисного обслуживания оценивает клиента, если клиенту будет продаваться обслуживание, создает сделку и назначает ответственного.	<b>Сделка</b> , стадия <b>новая</b> , направление – сервис.
Продавец создает коммерческое предложение с помощью генератора документов, предварительно заполнив все необходимые поля по сделке.	При начале работы с новой <b>сделкой</b> продавец выставляет стадию <b>коммерческое предложение</b>
Если клиент согласился - с помощью CRM генерирует договор, согласовывает, подписывает. Отсылает клиенту счет.	<b>Сделка</b> переводится в стадию <b>Договор и счет</b> .
Менеджер контролирует поступление средств. Передает клиента в отдел сервисного обслуживания (на данном этапе внедрения не в Битрикс24)	Сделка завершена.

## Процесс проверки возможности закупки оборудования

Этап	Объекты Битрикс24
<b>Менеджера отдела закупок</b> получает задачу от отдела продаж. Если нужно – знакомится с информацией в сделке. Может уточнить информацию по закупке в задаче. Срок решения задачи 1-3 рабочих дня, в зависимости от оборудования. Менеджер выставляет срок задачи. <b>Менеджер отдела закупок</b> проверяет возможность закупки и фиксирует итог в задаче и закрывает ее.	<b>Задача</b> в группе <b>Проверка закупок</b> . <b>Сделка</b> в стадии <b>проверка возможности закупки</b> .

## Процесс закупки оборудования

Этап	Объекты Битрикс24
<b>Менеджера отдела закупок</b> получает задачу от отдела продаж. Может уточнить информацию по закупке в задаче. В этой стадии доступна сделка, если нужно – знакомится с информацией в сделке, может перейти в задачу по проверке возможности закупки по этой сделке. Менеджер выставляет срок задачи по ожидаемому сроку поставки. По факту поставки менеджер закрывает задачу.	<b>Задача</b> в группе <b>Закупка оборудования</b> . <b>Сделка</b> в стадии <b>ожидание поставки оборудования</b> .

## Процесс выполнения пуско-наладочных работ

Этап	Объекты Битрикс24
<p><b>Администратор отдела сервис-инженеров</b> закупок получает задачу от отдела продаж. Может уточнить информацию по клиенту в задаче.</p> <p>В этой стадии <b>администратору</b> доступна сделка.</p> <p>Администратор определяет кто из инженеров проведет работы и договаривается с клиентом.</p> <p>Контролирует выполнение работ и указывает стадии для задачи: не обработан / в работе / выполнено / принято клиентом.</p>	<p><b>Задача</b> в группе <b>Закупка оборудования</b>.</p> <p><b>Сделка</b> в стадии <b>ожидание поставки оборудования</b>.</p>

# Выполняемые работы по настройке Битрикс24

Фиксируем данные для выполнения настроек. Фактически это ToDo для специалиста по выполнению настроек, можно не описывать, а сразу выполнять 😊. Можно делегировать настройку.

## Оргструктура

На первом этапе в Битрикс24 будут работать сотрудники отделов участвующих в продажах и поставке оборудования.

### 1. Задается оргсхема компании по структуре

- Два отдела продаж:
  - Первый продаёт оборудование;
  - Второй продаёт сервисное обслуживание для поставляемой первым отделом продукции.
- Отдел закупок
- Отдел сервис-инженеров

### 2. Главный инструмент для сотрудников – CRM, скрыть все не используемые разделы.

### 3. Сотрудники приглашаются по email на портал, сотрудники заполняют профили

## Сущности CRM

Все справочники настраиваются: при редактировании отображаются только используемые поля, порядок полей – по списку ниже.

### Лиды

Используемые штатные поля:

- ФИО
- Email
- Телефон
- Компания (если обращение от юрлица)
- Источник обращения

Дополнительное поле:

- Какой категорий оборудования интересовался (Список значений)
  - Крупное
  - Мелкое
- Вероятное оборудование к покупке и его цена (Текстовое поле)

### Сделки

- Сумма
- Клиент
- Комментарий
- Товары



Дополнительное поле:

- Требования и варианты оборудования (описание параметров оборудования, вариантов что можно предложить, уходит в задачу закупщику, текстовое поле)

### **Контакты**

Используемые штатные поля:

- ФИО
- Email
- Телефон
- Компания (если обращение от юрлица)
- Источник обращения

### **Компания**

Используемые штатные поля:

- Сфера деятельности
- Кол-во сотрудников
- Телефон
- E-mail
- Сайт
- Реквизиты

## **Настройка интерфейса**

В карточках отображаются только используемые поля. В списке лидов и сделок выводиться данные о клиентах и ответственный. Представление – канбан.

## **Товары**

Производится импорт из предоставленного файла.

Шаблон файла доступен по ссылке \_\_\_\_\_.

## **Текущие клиенты**

Производится импорт из предоставленного файла.

Шаблон файла доступен по ссылке \_\_\_\_\_.

## **Каналы коммуникаций**

Все обращение со всех каналов направляются как лиды на **менеджеров первой линии**.

### **Интернет-магазин**

Адрес: \_\_\_\_\_

Форма заявок на сайте заменяются на CRM форму Битрикс24. Поля формы (\* - обязательное поле)

- Имя\*

- Телефон\*
- Email
- Тип оборудование (список)
- Комментарий

Создаются лиды.

Процедура оформления заказа дорабатывается, информация о новом заказе передается как лид в CRM с помощью REST API. Доработка производится текущим подрядчиком сайта.

### **Виджет**

Ставится на сайт, включает

- Чат
- Обратный звонок
- Форму

Отображается только в рабочее время: пн-пт, с 10 до 19.

### **Телефония**

К CRM подключается номер 8 XXX XXX-XX-XX. Для подключения используется готовое приложение Бирикс24 от провайдера. Настаивается приветствие, автоответчик, рабочее время: с 10 до 19, выходные: сб и вс, официальные праздничные дни.

### **Email**

Подключается общий email компании.

Индивидуальные email сотрудники подключают сами, инструкция по ссылке \_\_\_\_\_

### **VK и FB**

Группы подключаются к открытым линиям.

## **Стадии**

Используются лиды и два направления сделок, оборудование и сервис.

### **Стадии лидов:**

- Новый
- Выяснение интереса
- Проигрышные: спам, ошибочное обращение, мы не занимаемся поставкой такого оборудования

### **Стадии для направления «оборудование»**

- Новый
- Выяснение интереса
- Проверка возможности закупки
- Коммерческое предложение
- Договор и счет
- Поставка оборудования

- Наладка оборудования
- Получение постоплаты
- Проигрышные: не устраивает цена, не устраивают сроки, не устраивает ассортимент

#### Стадии для направления «сервис»

- Новый
- Коммерческое предложение
- Договор и счета
- Проигрышные: не устраивает цена, не устраивает услуга

## Документы

В генераторе документов задаются шаблоны для

- Коммерческое предложение по поставке оборудования
- Договор по поставке оборудования
- Коммерческое предложение по сервисному обслуживанию
- Договор по сервисному обслуживанию

## Права доступа

Роль в CRM	Права
Руководитель отдела продаж оборудования	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Видеть, создавать, изменять все данные, экспорт и импорт.</li> </ul>
Продавец первой линии отдела продаж оборудования	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Доступ на чтение и создание всех контактов, компаний</li> <li>• Доступ на чтение всех сделок и создание по направлению оборудования</li> <li>• Доступ на изменение всех лидов, кроме лидов в завершенных стадиях</li> </ul>
Продавец-консультант отдела продаж оборудования	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Доступ на изменение всех лидов</li> <li>• Доступ на изменение всех контактов, компаний</li> <li>• Доступ на чтение всех сделок, создание и изменение своих по направлению оборудования</li> </ul>
Руководитель отдела продаж сервисного обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Доступ на изменение всех лидов</li> <li>• Доступ на изменение всех контактов, компаний</li> <li>• Доступ на чтение всех сделок по направлению оборудования</li> <li>• Доступ на изменение сделок по направлению сервиса</li> </ul>
Продавец отдела продаж сервисного обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Доступ на чтение всех контактов, компаний</li> <li>• Доступ на чтение всех сделок, создание и изменение своих сделок по направлению сервиса</li> </ul>
Менеджер отдела закупок	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Доступ на чтение сделок по направлению оборудования в стадии «Проверка возможности закупки»</li> </ul>
Администратор отдела сервис-инженеров	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Доступ на чтение всех сделок по всем направлениям</li> </ul>

## Отчеты

Полные отчеты должны быть доступны для

- Генеральный директор
- Зам. Директора
- Руководитель отдела продаж оборудования
- Руководитель отдела продаж сервисного обслуживания

Используемые отчеты:

- Количество лидов по каналам
- Конверсии из лидов в сделки
- Конверсии сделок в продажи по сотрудникам, по направлениям
- План продаж в разрезе сотрудников и направлений
- Количество лидов по стадиям, в том числе проигрышным,
- Количество сделок по стадиям, в том числе проигрышным, по ожиданию предоплаты, по ожиданиям постоплаты

## Проводимое обучение работе с Битрикс24

*Зафиксируем договоренности по обучению. Если клиент проводит внутренне обучение сам, можно это зафиксировать. Помним что обучение сотрудников важно и такой этап явно должен быть при внедрении.*

Кто проходит обучение	Рассматриваемые сценарии
Все	Интерфейс Битрикс24, установка и использование приложений
Руководители отделов продаж	Все сценарии по работе с лидами и сделками Работа со всеми подключенными каналами Подключение индивидуального email к CRM Просмотр отчетов
Продавец первой линии отдела продаж оборудования	Работа с подключенными каналами, разные сценарии работы с обращениями в открытых линиях. Подключение индивидуального email к CRM Работа с лидами: заполнение данных, ведение по стадиям, конвертация. Отчеты по своим лидам.
Продавец-консультант отдела продаж оборудования, продавец отдела продаж сервисного обслуживания	Работа с подключенными каналами, разные сценарии работы с обращениями в открытых линиях. Подключение индивидуального email к CRM Работа со сделками: заполнение данных, ведение по стадиям, генерация документов. Постановка и контроль задач. Отчеты по своим сделкам.

Менеджер отдела закупок, Администратор отдела сервис-инженеров	Работа со сделками и задачами
---	-------------------------------

## Список доступов, информации для выполнения работ

*Фиксируем что мы должны получить от заказчика для выполнения настроек Битрикс24.*

Система	Данные
Телефония	Номер _____, провайдер _____, используется готовое приложение от провайдера. Логин и пароль укажет сотрудник при настройке.
Email	Логин и пароль укажет сотрудник при настройке.
Группы FB и VK	Логин и пароль укажет сотрудник при настройке.

## Потенциальные работы на следующие этапы

*Будет отличной заготовкой для ТЗ на следующие этапы. Не раздувайте первый этап внедрения, делайте необходимый минимум который позволит клиенту понять пользу от Б24 и закрывайте первый этап. «Хотелки» которые наверняка будут появляться по ходу обсуждения проекта фиксируйте и выделяйте в следующие этапы.*

- Перевод рабочих процессов отдела сервис-инженеров в Битрикс24
- Автоматизация напоминаний сотрудникам
- Автоматизация напоминаний клиентам
- Интеграция с 1С по обмену информации по счетам
- Полный бизнес-процесс по ведению сделок
- Использование CRM-маркетинг

## Техническое задание согласовано

Если проект не большой, данные дает один человек - подписываем проект у него. Если данные давали разные сотрудники, перечисляем всех. Подпись – подтверждение что все верно.

Сотрудник, ФИО	Роль в компании	Подпись, дата
...	Генеральный директор	_____
...	Руководитель отдела продаж оборудования	_____
...	Руководитель отдела продаж сервисного обслуживания	_____
...	Зам. директора	_____