

УДК 004

## ОБЗОР CRM-СИСТЕМЫ БИТРИКС24

Цыганцев Д.А., студент гр. ПИб-151, IV курс  
Рахматулин К.Р., студент гр. ПИб-151, IV курс  
Научный руководитель: Трофимов И.Е., доцент

Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева  
г. Кемерово

В современном мире автоматизация процессов бизнеса, как и других областей, стала привычным явлением. Сложно представить себе, например, бухгалтерский учет без применения специализированных программных средств, существенно снижающих нагрузку на сотрудников. Работа менеджеров по продажам не является исключением – на каждого специалиста приходятся десятки и сотни клиентов, в следствие чего сложно обойтись без программного обеспечения, которое бы упрощало взаимодействие с клиентами. Одним из таких программных средств является CRM-система.

CRM-система (CRM, сокращение от англ. Customer Relationship Management, что в переводе означает «Управление отношениями с клиентами») – прикладное программное обеспечение для организаций, нацеленное на взаимодействие с заказчиками (клиентами) для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о них, истории взаимоотношений с ними и последующего анализа результатов [1]. Среди наиболее известных в России можно выделить такие CRM-системы как Битрикс24, AmoCRM, Мегаплан и другие. В этой статье мы остановимся на Битрикс24 и рассмотрим ее возможности [2].

В первую очередь стоит обратить внимание на интерфейс системы. Здесь предусмотрена специальная панель, дающая наглядное представление о текущих сделках. Панель можно отобразить двумя способами – в виде классического «списка» и «канбан». Если выбрать режим отображения «список», то все текущие сделки будут отображены в виде таблицы. Если же выбрать «канбан», все открытые сделки будут отображены в виде заметок. У пользователя будут всегда на виду открытые сделки, а также этапы на которых они находятся. Перемещать их между этапами можно прямо на этой панели – достаточно перетащить необходимую сделку на нужный этап (рисунок 1).

Одной из особенностей Битрикс24, выгодно отличающей эту систему от конкурентов, является наличие бесплатного тарифа. Конечно, в нем больше ограничений, чем в платных тарифах, но его вполне достаточно для небольших задач. Ограничения касаются по большей части организации работы сотрудников, автоматизации продаж, инструментов CRM-маркетинга и ограничения количества мультиворонок.

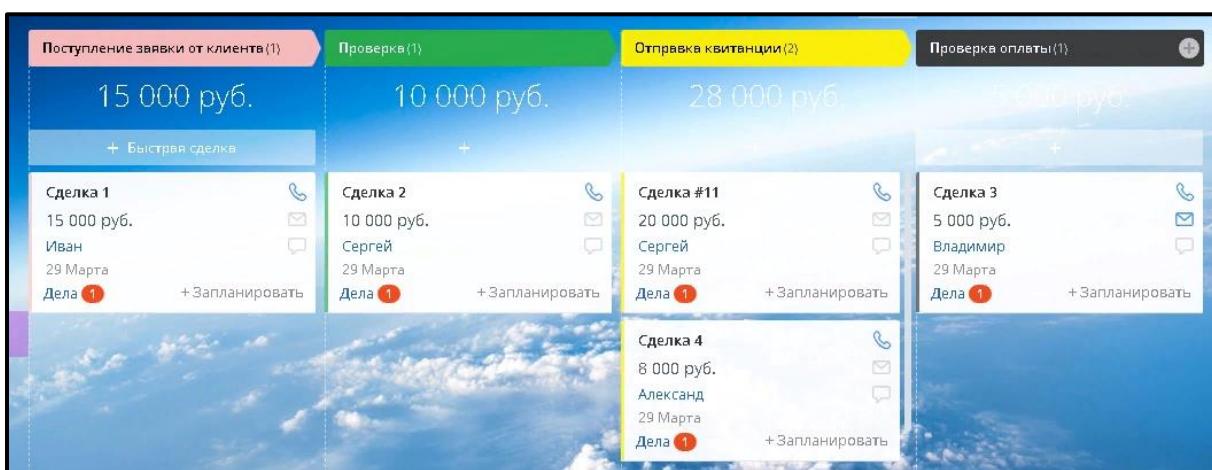


Рисунок 1 - Панель управления сделками «Канбан»

Основными достоинствами Битрикс24 являются:

- Возможность автоматизации продаж;
- Широкий набор приложений;
- Автоматическая генерация отчетов;
- Подробная аналитика.

Также Битрикс24 обладает двумя инструментами для автоматизации рутинных процессов – роботы и триггеры. Рассмотрим подробнее каждый из них [3].

Робот – это механизм, выполняющий какое-то действие (отправка Email-писем, SMS-сообщений и т.д.), когда сделка или лид переходит на какую-то определенную стадию. Битрикс24 уже имеет заготовленный запас настроенных роботов, но в любой момент возможно создать пользовательских.

Основные возможности роботов:

- Отправка уведомлений сотрудникам;
- Отправка Email и SMS сообщений клиентам;
- Планирование встреч;
- Установка задач;
- Создание контакта к лицу;
- Создание документа по шаблону.

Триггер, наоборот, переводит сделку или лицо на другую стадию, если совершено определенное действие (клиент утвердил договор, внес предоплату и т.д.) Они также имеют широкие возможности для кастомизации/персонализации.

Основные события, при вызове которых триггер перенесет лицо или сделку на следующий этап:

- Входящее письмо;
- Заполнение и отправка CRM-формы;
- Входящий звонок;
- Переход по ссылке из письма.

- Входящее сообщение в Открытую линию.

Битрикс24 имеет свой собственный магазин приложений, которые значительно расширяют функционал системы (рисунок 2). Большинство приложений платные, но есть и ряд бесплатных. Некоторые приложения имеют совместимость с мобильным приложением Битрикс24.

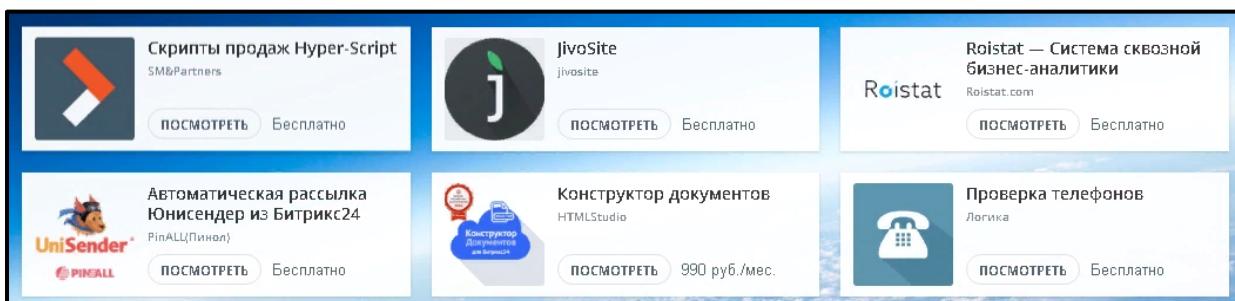


Рисунок 2 - Рекомендуемые приложения

Также Битрикс24 можно интегрировать с большим количеством веб-сервисов, включая социальные сети (Vkontakte, Instagram, Facebook), мессенджеры (Viber, Telegram), Email-рассыльщики (SendPulse) и многими другими.

В заключении стоит отметить, что CRM-система Битрикс24 дружелюбна к новым пользователям, хотя и имеет несколько перегруженный интерфейс пользователя. В целом данная CRM имеет богатый набор инструментов, позволяющих настроить бизнес-процессы под нужды пользователя.

#### Список литературы:

1. Система управление взаимоотношения с клиентами [Электронный ресурс] // URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Система\\_управления\\_взаимоотношениями\\_с\\_клиентами](https://ru.wikipedia.org/wiki/Система_управления_взаимоотношениями_с_клиентами) (дата обращения 22.03.2019).
2. Битрикс24 [Электронный ресурс] // URL: <https://www.bitrix24.ru/> (дата обращения 22.03.2018).
3. Что могут роботы и триггеры в Битрикс24? [Электронный ресурс] // URL: <https://pinall.ru/info/articles/chto-mogut-roboty-i-triggery-v-bitrix24/> (дата обращения 22.03.2018).