

## **БИТРИКС24: ВОЗМОЖНОСТИ, ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ**

Студент гр. 10302218 Барташевич Я.В.

*Научный руководитель – ст. преподаватель Козленкова О.В.*

Белорусский национальный технический университет  
Минск, Республика Беларусь

В настоящее время предприятию, чтобы быть конкурентоспособным, необходимо осваивать новые технологии, оптимизирующие не только процессы производства и реализации продукции, но и процессы взаимодействия всех подразделений предприятия.

С распространением облачных технологий, у компаний появилась возможность организовать единое пространство для структуризации документооборота, планирования текущей и перспективной деятельности, постановки задач работникам и оценки результатов. Битрикс24 – это комплексный облачный сервис, позволяющий организовать и усовершенствовать работу структурных подразделений предприятия за счет использования различных инструментов управления проектами и персоналом. Основными инструментами являются: виртуальный офис, система управления взаимоотношений с клиентами (CMR), задачи и проекты, контакт-центр, сайты и магазины [1].

Виртуальный офис позволяет создать комфортные условия для эффективной работы персонала. Он обеспечивает контакт сотрудников в корпоративных чатах и видеоконференциях, позволяет отслеживать рабочее время, планировать даты встреч и событий.

Система управления взаимоотношений с клиентами учитывает предпочтения каждого клиента, отслеживает историю сделок, дает возможность сортировки клиентов по группам и предпочтениям.

Работа с задачами и проектами помогает отслеживать прогресс каждого работника, путем постановки задач и их сортировки по степени активности. При этом за каждым работником закрепляется определенный объем работы. Это позволяет сократить количество ошибок и упростить их поиск в случае несоответствий. В любой момент руководитель может отследить, на какой стадии находится исполнение, или составить детальный отчет.

Инструмент «контакт-центр» позволяет наладить каналы коммуникации с клиентами. Сервис предоставляет возможность и подключение всех каналов коммуникации в одном месте, среди них: e-mail, Facebook, Instagram, Telegram, Viber и др. При этом данные истории переписок и звонков хранятся в карточке СМР, а взаимодействие возможно одновременно по нескольким каналам.

Сайты представляют собой конструктор с готовыми шаблонами, которые можно изменять исходя из предпочтений и направленности деятельности организации. Сайт, созданный таким образом, является сразу адаптированным для всех разрешений. Аналогичным образом можно создать и интернет-магазин с удобным интерфейсом. Заказы от клиентов могут поступать из любых социальных сетей, в дальнейшем формируя базу клиентских данных [1].

Таким образом, сервис Битрикс24 позволяет упростить, оптимизировать и автоматизировать почти любой процесс или последовательность действий организации. Главными преимуществами системы являются: легкость в работе, обучении и использовании; широкие интеграционные возможности; упрощение и упорядочение работы с базой клиентов; удобство планирования и постановки задач.

Используя только эту систему, не получится вести бухгалтерский, кадровый, складской и товарный учет, однако возможность интеграции с другим программным продуктом, например, 1С, позволяет усовершенствовать и эти направления работы организации. Между тем можно выявить следующие недостатки: низкая оперативность работы техподдержки; регулярное обновление интерфейса без возможности использования предыдущей версии; возможные сбои синхронизации; перегрузка интерфейса большим набором возможностей.

Битрикс24 подходит для использования как крупным, так и мелким предприятиям, так как тариф можно выбрать исходя из количества пользователей, доступного функционала и объема памяти.

### *Литература*

1. Официальный сайт «Битрикс24» в Республике Беларусь. [Электронный ресурс]. Точка доступа: <https://www.bitrix24.by/> . - Дата доступа 20.02.2022, свободный.