

Обзор CRM Битрикс24

Задорожный Д.С.

Белорусский национальный технический университет,
Беларусь, Минск, info.memorialplace@gmail.com

Аннотация. Я хотел бы поделиться своим мнением и знаниями о CRM Битрикс 24, рассмотреть ее особенности, преимущества, недостатки, а также возможность применения такой системы автоматизации для малого и среднего бизнеса, т.е. для тех сегментов, с которыми я встречаюсь постоянно на практике.

Итак, CRM Битрикс 24 - это часть системы Битрикс 24. И для того, чтобы понять, что такое CRM Битрикс, очень важно разобраться, что представляет собой программное обеспечение Битрикс 24.

Что такое Битрикс 24?

Битрикс 24 - это огромный корпоративный портал, который пытается охватить практически все. Здесь заявлены функциональные возможности социальных сетей, проектов, задач, управления персоналом, и многое другое, в том числе CRM. Если Вы оплачиваете CRM Битрикс 24, вы покупаете практически все возможности Битрикс 24.

Т.е. вы не сможете купить отдельно CRM-систему, она является частью более глобального программного продукта Битрикс 24, который вам предлагается использовать в «облаках» на условиях Saas -оплаты или в варианте коробочного решения.

Важно: если вы хотите внедрять только CRM-систему, Битрикс 24 вам не подойдет. Потому что в этом программном продукте CRM является неотъемлемой частью общего программного продукта. И устанавливать (оплачивать) вам придется не только CRM, но и другие возможности, даже если вы их не собираетесь использовать.

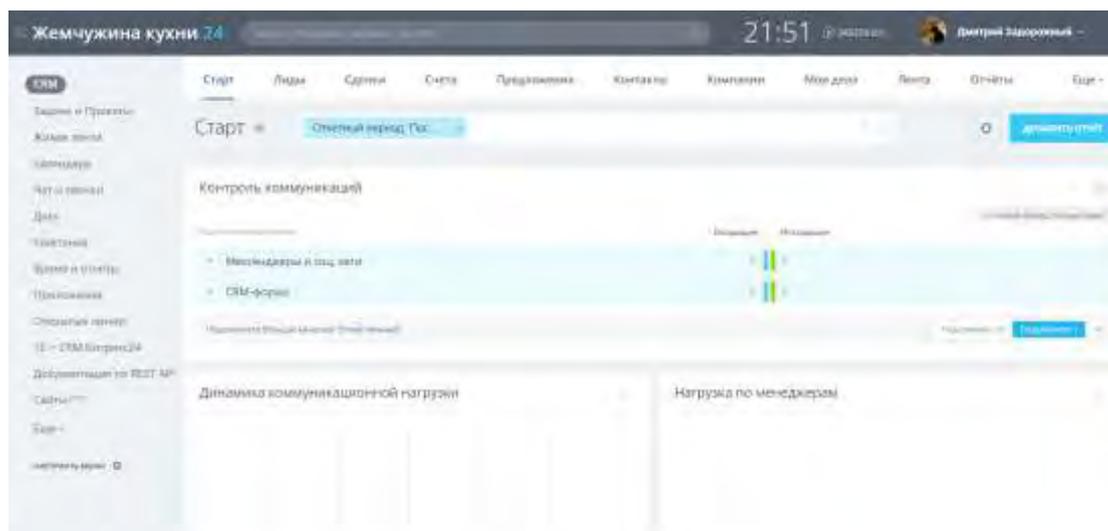


Рисунок 1 – Приветственный экран Битрикс24

CRM Битрикс 24: Тарифы

Тарифы - это первое, с чем сталкивается каждый пользователь при выборе CRM системы. И первое, с чем нужно определиться, это какой из вариантов Битрикс 24 вам подойдет: работа «в облаке» или коробочное решение.

Работа «в облаке» - это покупка Saas-решения, при этом вы оплачиваете доступ к

системе, а вся работа ведется на серверах компании Битрикс 24. Коробочное решение - это вариант покупки программного продукта Stand-Alone, т.е. вы покупаете программное обеспечение для установки на собственный сервер.

Тарифы можно посмотреть на официальном сайте Битрикс 24. [1]

CRM Битрикс: общие сведения

Для начала важно понимать, что CRM устанавливается как один из компонентов общей корпоративной системы Битрикс24. А потому, когда вы заходите в рабочую область пользователя (в «облаках» или на своем сервере после установки), вы не сразу попадаете в CRM-окружение, а видите общие инструменты портала. Это сбивает с толку и вызывает массу сложностей.

Окружение, которое отображается на стартовой странице, состоит из таких компонентов:

- Мой диск
- Сообщения
- Календарь
- Задачи
- Лента и т.д.

Таким образом, после входа в систему пользователь видит перечень функций, которые напрямую не связаны с CRM. Да, они также нужны при определенных условиях, но для пользователя CRM не являются основными инструментами.

Структура CRM Битрикс 24

Каким образом происходит работа в этой системе? Последовательность действий в продажах обычно выглядит следующим образом:

- Регистрируется лид. Т.е. в систему приходит запрос о желании совершить покупку. Этот запрос, а также контактные данные потенциального клиента регистрируются, и менеджеру отправляется уведомление (в системе и/или по почте).
- Формируется потенциальная сделка, на основе которой можно сформировать счет, можно отправить коммерческое предложение.
- После получения согласия клиента в момент продажи или заключения договора, на основе лида создается контакт.
- Для этого контакта оформляется продажа, проводятся отгрузка и оплата.
- Сделка закрывается.

Каким образом это реализовано в CRM Битрикс?

Здесь есть, так называемая, рабочая область CRM. И в ней присутствуют следующие возможности:

- Лиды. В данном случае лид - это потенциальный клиент, т.е. в лиде отражаются контакты человека, который еще не является вашим покупателем, но уже проявил определенный интерес к вашей компании и оставил вам свои контактные данные. Лиды собирают с лендинг пейдж, с рекламных объявлений, из интернет-магазинов, по телефону.

- Контакты и Компании. Сформированный лид, который был принят в работу, можно автоматически конвертировать в контакт и/или в Компанию.
- Потенциальная сделка. Также создается в системе на основе лида или вручную с использованием конкретного контакта или компании.

Создать любую из этих форм - лида, контакта, компании - не сложно. Но здесь также есть свои особенности - это дополнительные поля, которые вы можете создать для фиксации адреса, дополнительного телефона, любых других данных. При создании дополнительного поля кроме типа данных (строка, число, дата и пр.), вам также нужно выбрать такие качества, которые не имеют никакого отношения к CRM:

- Привязка к разделам инф. блоков.
- Привязка к элементам инфоблоков.

Что это такое, пользователи обычно не понимают, и для работы в CRM эти привязки, на самом деле, не нужны. Но выбрать эти параметры необходимо, так как вы пользуетесь не просто CRM-системой, а большим порталом Битрикс 24.

Сама по себе форма создания лида, а также последующая его конвертация проста и понятна интуитивно, но место при этом используется не экономно, а интерфейс выглядит несбалансированным.

Внешне формы Лид, Контакта и Компании - очень просты и понятны интуитивно. Более того, они выглядят идентичными. Разница - в названии и в сути:

- Лид - это контакты человека (организации), который проявил интерес к вашей продукции.
- Контакт - это человек, с которым уже работает отдел продаж. Ведет переговоры, решает какие-то организационные вопросы и т.д.
- Компания - это, по сути, тот же контакт, но на уровне организации (юридического лица). Т.е. контакты - это представители компании. И если контакт - это всегда человек, то компания - это организация, которую этот контакт (или даже несколько контактов) представляет.

Таким образом, переговоры, общение, обсуждение всех вопросов будет проводиться с тем или иным контактом, а заключение договора, выставление счета, оформление продажи и отгрузки - проводится с компанией. Эту разницу нужно знать и понимать.

Потенциальная сделка: особенности оформления

При ее создании мы можем помимо каких-то произвольных полей, добавить прямо в этот документ еще и товары. Такая возможность предусмотрена далеко не в каждой CRM системе. В Битрикс 24 вы можете в процессе общения с компанией создать Сделку и зафиксировать в ней, какие товары были предложены и по какой цене. Важно не путать Сделку и Счет. Счета выписываются отдельно, причем, их возможно сформировать на основе Сделки, а не только создать вручную. А в сделке просто фиксируются все договоренности предварительно: товары, объемы, цены.

Предложение: что это такое?

Этот документ является некой формой коммерческого предложения, где также можно перечислить все товары и цены. В принципе, предложение во многом дублирует Счета и Сделки. Есть некоторые отличия (преимущественно в «шапке» и печатной форме документа), но в остальном этот документ выглядит точно так же, как Сделка и Счет.

Отчеты

Отчеты – это важная часть в любой CRM-системе. Успешные продажи во многом зависят от своевременного контроля работы менеджеров, которая обычно осуществляется на основе отчетов.

В CRM Битрикс отчеты, оказались одним из самых слабых мест. Перечень готовых отчетов очень мал, большинство из них – малоинформативные. Также существует конструктор отчетов, который предназначен для создания собственных вариантов отчетности, но он также очень ограничен в плане возможностей. Из-за ограниченного перечня настроек новые отчеты будут во многом дублировать стандартные, а возможность внедрения серьезной аналитики в CRM Битрикс не предусмотрена.

Воронка продаж

Воронка продаж – это отчет, который даже в меню системы вынесен отдельно, так как он наиболее востребован в текущей работе любого отдела продаж.

Оформлен отчет также аккуратно, информативно, хотя гибкости настройки и этому отчету также недостает, настойки и здесь реализованы слабо. Впрочем, этот отчет стандартен, и что-то особенное в нем придумать сложно.

Товарная база

В CRM Битрикс имеется собственная база товаров и услуг, которые впоследствии могут использоваться в Сделках, Счетах и Предложениях. Реализация товарной базы удобная, во многом похожа на реализацию Лидов, Контактных и Клиентов, т.е. также есть обязательные и настраиваемые поля, что удобно для работы с разными типами товаров и услуг.

Мои дела

В разделе Мои дела находится история всех взаимодействий пользователя. Здесь находятся все входящие звонки, задания от руководства, текущие задачи по работе с клиентами и т.д.

Лента и Рабочий стол

Эти элементы относятся к общему portalу Битрикс и также не способствуют простоте и ясности восприятия системы.

Рабочий стол – это аналог Рабочего стола компьютера, где также присутствуют различные рабочие значки.

Лента – это перечень всех событий, которые связаны с действиями и задачами клиента. Вроде как функция полезная, но реализована она несколько странно. Так, на мой довольно большой экран (24 дюйма) помещается всего 2 события.

Создание бизнес-процессов

Создание и разработка бизнес-процессов в любой CRM-системе - задача всегда сложная. Важно продумать цепочку действий, создать последовательность задач. Например, после получения лида менеджер должен получать задачу “позвонить клиенту”, а после звонка - зафиксировать договоренности в CRM и т.д.

В CRM Битрикс создать такую цепочку очень сложно, в первую очередь, с технической точки зрения. Конструктор, при помощи которого вы сможете создать тот или иной бизнес-процесс, здесь имеется. Но он очень сложен, перегружен различными возможностями и настроен, скорее, на работу в общей системе Битрикс 24, а не в CRM

Битрикс. В результате без программиста создать бизнес-процесс в этом конструкторе, скорей всего, не получится.

Телефония в CRM Битрикс 24

Телефония в Битрикс 24 и - это отдельное понятие, она даже в тарифной сетке указывается отдельно. Но с компонентом CRM Битрикс-телефония работает без проблем.

Здесь также есть свои особенности:

- Вся телефония работает только через браузер. Т.е. для того, чтобы зафиксировать входящий или исходящий звонок, вам понадобится подключиться к браузеру через гарнитуру. Даже если у вас есть какие-то SIP-трубки или работает мини-АТС, вы не сможете пользоваться всеми возможностями одновременно. Либо преимущества вашего варианта телефонии, либо работа с CRM.
- Все исходящие звонки, независимо от того, куда они совершаются, даже внутри офиса при наличии мини-АТС, - в CRM-Битрикс платные. Таким образом, за исходящий телефонный звонок вы будете платить дважды: своему телефонному оператору и системе CRM Битрикс.
- Интеграция с офисной АТС в Битрикс-телефонии действительно присутствует. Но есть такая особенность: чтобы эта интеграция полноценно работала, и вы могли использовать переадресацию и другие технические преимущества мини-АТС вместе с Битрикс, понадобится всех сотрудников, которые работают с телефоном, подключить к системе CRM Битрикс. Т.е. вам придется подключить к Битрикс не только отдел продаж и руководителя, но также секретаря, бухгалтерию, склад и т.д. и т.п. Напомню, что при подключении к системе более 12 человек вам потребуется оплачивать расширенный пакет услуг.
- Переадресация звонков вне системы Битрикс невозможна. Т.е. переключить звонок на другого специалиста обычными методами не получится. Альтернатива - это выполнить исходящий звонок на городской или мобильный телефон нужного сотрудника, но такой вариант будет платным, так же, как и все исходящие звонки.

Чем это неудобно? Во-первых, вы не сможете пользоваться одновременно преимуществами CRM Битрикс и SIP-трубки. Так, в некоторых других CRM системах сначала срабатывает SIP-телефония, и только после того, как сотрудник берет трубку, подключается CRM система, которая фиксирует номер, а также продолжительность разговора.

Далее можно будет добавить к записи о состоявшемся звонке какую-то информацию, и можно будет считать звонок зафиксированным. Здесь звонок перехватывается сразу, и полностью проходит через CRM систему. Вся телефония в Битрикс реализуется через VoxImplant [2]. Независимо от того, какие сервисы и виды телефонии вы используете в офисе, вам придется подключаться через этот модуль. Разработчики считают, что такой вариант реализации наиболее удобен, как для финансовой стороны вопроса, так и для фиксации всех звонков.

Интеграция CRM Битрикс 24 с другими системами

Интеграция CRM Битрикс 24 с другими системами - процесс проблематичный. Например, модуля для автоматизации сбора лидов с сайтов не существует, т.е. вы не сможете быстро и просто организовать отправку информации из формы на сайте в систему CRM Битрикс 24.

В этой системе для того, чтобы получать в CRM Битрикс 24 лиды с сайтов, необходимо, чтобы ваш сайт пересылал информацию из формы заказа на портал

Битрикс24. Иначе сбор информации в этой CRM не работает.

Телефония, которая интегрируется с CRM Битрикс 24, также очень сильно перегружена функционально. Даже если вы просматриваете информацию о пропущенном звонке, у вас рядом с номером имеется окошко онлайн-чата. В этой системе не получится ограничиться только звонками, везде имеется возможность чата между абонентами, между сотрудниками, обмена файлами, видео-звонков и т.д. и т.п.

Заключение

Система Битрикс 24 предназначена, в первую очередь, для крупного бизнеса. Это большой многофункциональный портал, замкнутый сам на себя. Лично я не рекомендую CRM Битрикс 24 для малого и среднего бизнеса по причине сочетания большого перечня ненужных возможностей со сложностью настройки и обслуживания.

Список использованных источников

1. Электронный ресурс. URL: <https://www.bitrix24.ru/prices/index.php>
2. Электронный ресурс. URL: https://dev.1c-bitrix.ru/learning/course/?COURSE_ID=48&LESSON_ID=4869
3. Электронный ресурс. URL: <https://habrahabr.ru/company/trinion/blog/257795/>