

Демо-билет

Экзамен «Внедрение Битрикс24: Основные настройки системы»

«Академия Битрикс24»

Версия 2.0

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

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ИНФОРМАЦИЯ

1. Время на решение

Это билет демонстрирует объем заданий, который будет во время экзамена. Рекомендуемое время решения заданий билета – 3,5 часа.

2. Материалы для решения

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

3. При решении не забывайте о правилах

Проверка заданий — 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> и не дублируются в тексте задания.

4. Только типовые настройки

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

5. Битрикс24 для решения заданий

Для решения некоторых заданий потребуется максимальный тариф «Битрикс24». Для решения билета рекомендуем зарегистрировать новый облачный аккаунт и включить демо-режим.

6. Тестовые пользователи

- **Пользователи для авторизации на портале**

Если вам нужны тестовые пользователи, под которыми вы хотите авторизоваться на портале, вам понадобятся уникальные e-mail. 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 по ним приходит на **мояпочта@gmail.com**.

- **Быстрое добавление тестовых пользователей**

Если нужны тестовые пользователи, например, чтобы указать их ответственными по сделке, но вы **НЕ** планируете авторизоваться под ними, то можно пригласить так: “Пригласить сотрудников” -> “Зарегистрировать сотрудника”, активная галочка “Без подтверждения”.

Пользователь сразу появится среди сотрудников портала и будет доступен для выбора в диалоговых окнах системы.

Важно! Чтобы эта схема работала, e-mail должен быть новым, под ним ранее не должны были регистрироваться пользователи в Битрикс24. Придумать такие e-mail несложно, например: **мояпочта+любоеслово125@gmail.com**.

ЗАДАНИЯ

1. Организационная структура компании и сотрудники

В этом билете рассматриваем компанию, которая продает климатическое оборудование и занимается его сервисным обслуживанием. Для автоматизации процессов компания решила внедрить Битрикс24.

Внедрение удобно начинать с создания организационной структуры компании и приглашения сотрудников. Структура — это не только визуальное представление, но и распределение прав доступа, назначение руководителей.

- Добавьте к типовой структуре, к отделу продаж два подотдела: первая линия, персональные менеджеры. Руководитель один у всего отдела продаж.
- Добавьте отдел сервис-инженеров, в нем два подотдела: менеджеры и инженеры.

Добавьте по сотруднику в отдел и руководителя в отдел продаж – понадобятся для выполнения и проверки дальнейших настроек.

В процессе решения следующих заданий вы можете добавлять отделы / подотделы.

2. Перенести продажи в Битрикс24

Выделите процессы со своими зонами ответственности и результатами, настройте соответствующие объекты CRM: воронки, пользовательские поля сущностей, карточки, списки, роботов.

Условия выполнения задания

- Удалите всех роботов в воронках, которые созданы в системе по умолчанию.

Задание

Все обращения клиентов в компанию автоматически фиксируются в CRM и обрабатываются сотрудниками «первой линии». Задачи на этом этапе: быстро среагировать, собрать информацию, которая поможет в продаже, квалифицировать обращение.

По каждому обращению сотрудник должен зафиксировать в CRM:

- имя (обязательно);
- телефон (обязательно);
- адрес объекта (опционально);
- тип объекта: жилое помещение / нежилое помещение (опционально);
- клиент обращается как физическое лицо или как представитель компании (обязательно);
- пожелания клиента (опционально).

CRM уведомляет ответственного о новом обращении клиента. Максимальное время на обработку нового обращения – 2 рабочих часа, за 1 час CRM должна напомнить сотруднику о сроке. Если время вышло, а новое обращение еще не обработано, то CRM должна уведомить об этом и сотрудника, и руководителя.

В результате обращения квалифицируются по категориям:

- Нецелевое обращение - «проигрыш».
- Целевое обращение, но сейчас без конкретного интереса к покупке - «проигрыш».
- Клиент готов на выезд инженеров для проведения замеров на объекте - «успех».

В случае успеха с клиентом дальше работают персональные менеджеры. Обращение клиента должно автоматически переходить к ним от сотрудников «первой линии», при этом, если клиент обращается как представитель компании, то CRM выберет ответственного из нескольких опытных сотрудников отдела персональных менеджеров в должности «старший менеджер».

Дальнейший процесс такой:

- сотрудник выясняет детально задачи клиента. Фиксирует в CRM адрес объекта и дату проведения замеров, без заполнения этих полей сотрудник не должен иметь возможность двигать обращение клиента дальше по воронке;
- контролирует проведение замера;
- по итогу готовит предложение по внедрению в трех вариантах: максимально бюджетное, оптимальное, с лучшей техникой, но и недешевое;
- фиксирует в CRM, какой вариант выбрал клиент;
- бронирует технику;
- получает за нее предоплату.

Чтобы продавец мог перевести сделку на этап получения предоплаты, он должен обязательно указать в CRM сумму сделки. Если сумма будет больше 500 000 руб., руководитель отдела продаж должен получить уведомление о такой сделке.

Кто-то из продавцов предпочитает работать с канбаном, кто-то – со списком. Для работы с обращениями клиентов в первую очередь им нужно видеть информацию: когда было обращения клиента, сумму, контакт, тип объекта, адрес.

Получение предоплаты – это «успех», на этом работа отдела продаж завершена. В дальнейшем с клиентом работает отдел сервис-инженеров: менеджеры договариваются о дате установки оборудования, планируют работу инженеров, контролируют выполнение работы по установке и получению постоплаты. Информация о новом клиенте должна автоматически передаваться из отдела продаж в отдел сервис-инженеров.

Если вдруг клиент отказывается на этапе установки, – это «проигрыш», менеджер должен обязательно заполнить текстовое поле с подробным пояснением, почему клиент отказался.

Кроме продажи оборудования, копания активно продает и услуги по обслуживанию – это отдельный процесс продаж. После успешной установки оборудования в CRM должна автоматически создаваться сделка - предложить клиенту услуги по сервисному обслуживанию. Процесс продажи услуг простой – созвониться с клиентом, договориться о дне и времени проведения работ, взять предоплату, проконтролировать, что работы выполнены. Занимаются этими продажами менеджеры отдела сервис-инженеров.

3. Доступ к CRM

Условия выполнения задания

- Для решения создайте новые роли в соответствии с требованиями.

- Штатные роли не изменяйте и не используйте для решения.

Вам необходимо настроить

Компании необходимо разделить доступность данных в CRM:

- Доступ к CRM есть только у сотрудников отдела продаж и менеджеров отдела сервис-инженеров.
- Экспортировать, импортировать данные может руководитель отдела продаж.
- Контакты видят и могут изменять все сотрудники отдела продаж, а также менеджеры отдела сервис-инженеров.
- Сотрудники «первой линии» и «персональных менеджеров» продаж видят и изменяют только обращения клиентов, с которыми работает его подраздел.
- Менеджеры отдела сервис-инженеров видят и изменяют обращения клиентов, с которыми работает весь подраздел, а также видят обращения клиентов, с которыми работают персональные менеджеры, но не могут их менять.

Демонстрация результата

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

4. CRM-форма для сбора заявок и автоматизация квалификации обращений

Вам необходимо создать форму «Заявки на оборудование», которая будет создавать обращение клиентов для первой линии продаж. В форме должны быть следующие поля:

- имя (обязательно);
- телефон (обязательно);
- вам перезвонить сразу / завтра (опционально);
- обращение как: физическое лицо / представитель компании (опционально);
- тип объекта: жилое помещение / нежилое помещение (опционально);
- галочка «Указать технические параметры» (опционально).

Если в форме указывается «перезвонить завтра», то появляется дополнительное поле «В какое время вам удобно» (опционально).

Если в форме указывается галочка «Указать технические параметры объекта», то появляется два дополнительных поля «Объем помещения», «Необходимая мощность оборудования».

Имя и телефон – это данные по клиенту, остальные – по конкретному обращению.

5. Автоматизация обработки форм

Если в ранее созданной форме все заполнены четыре поля: «Обращение как», «Тип объекта», «Объем помещения», «Необходимая мощность оборудования», то обращение сразу завершается как успешное и переводится в отдел персональных менеджеров. Автоматика должна учитывать, что обращения от представителей компании обрабатывают только старшие менеджеры.

6. Организовать работу отдела сервис-инженеров

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

Создайте и настройте группу для организации работы сервис-инженеров:

- Это видимая, но закрытая группа, приглашать может только владелец.
- Создайте шаблон для задач:
 - Задача:
Заявка на установку № _____
 - Описание:
Оборудование _____
Клиент _____
Контактное лицо _____
 - Группа, созданная для решения этой задачи.
 - Ответственный не может менять срок.
 - Постановщик принимает задачу.
- Создайте задачу «Недельный план работ», которая будет повторяться каждую пятницу, ответственный – руководитель отдела сервис-инженеров.
- 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 администратором.
 - «Выполнено»: инженер выполнил работы, выставляется инженером.
 - «Принято клиентом»: администратор получил подписанные документы, выставляется администратором.
- Доступ
 - Администратор отдела является модератором группы, видит и изменяет все задачи.
 - Сервис-инженер должен видеть и изменять только свои задачи.
 - В календарь группы события могут добавлять только менеджеры.
- В задачах создайте фильтр, сохраните его для всех сотрудников: все задачи, завершённые на этой неделе и требующие контроля.

7. Данные для начала работы в CRM

Для начала работы менеджеров в CRM системный администратор компании подготовил выгрузку клиентов. Импортируйте их в воронку, в которой работают менеджеры «первой линии». Файл с данными для импорта – в материалах.

8. Отчет по продажам

Импортируйте сделки в воронку, с которой работают персональные менеджеры (файл deals-report-demo.csv в материалах). Поля в файле – название сделки, сумма, статус, обращение как физического лица или представителя компании.

Если нужно, адаптируйте значения в файле или настройки CRM, чтобы все данные импортировались успешно, значения должны совпадать. В зависимости от предыдущих настроек обязательных полей – могут потребоваться дополнительные данные в файле для успешного импорта в завершённый статус. Добавьте их, значения укажите произвольные.

Настройте и сохраните для всех пользователей портала фильтры по отчету конверсионной воронки продаж:

- Сделки за текущую неделю, обращение от физических лиц.
- Сделки за текущую неделю, обращение от представителей юридических лиц.

Сделайте выводы:

- Какой тип обращений имеет лучшую конверсию в успех за указанный период?
- Какой тип обращений имеет большую выручку по успешным сделкам за указанный период?

Сохраните скриншоты отчетов и вывод в виде поста «на всех» в новостях портала.

9. Настроить 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».

Вам необходимо настроить:

- IVR
 1. Приобрести оборудование, все менеджеры первой линии.
 2. Заказать обслуживание, все менеджеры отдела сервис-инженеров.
- Проверить 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.
- Рабочие дни и время: выходные – Пн и Вт, рабочее время с 9 до 23 ч.

10. Организация работы сотрудников компании

Портал «Битрикс24» предоставляет много инструментов для организации работы сотрудников и повышения эффективности компании. Настройте некоторые из них:

- 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.

- В отделе продаж важно учитывать, находится ли на рабочем месте сотрудник, и учитывать это время. Нужен учет рабочего времени, рабочее время – с 10 до 19 часов, можно опоздать максимум на 10 минут, раньше 19:00 уходить нельзя.
- 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.