

Экзамен

Внедрение Битрикс24: Основные настройки системы

«Академия Битрикс24»

Версия 2.1

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

Оглавление

Предмет экзамена.....	2
Формат экзамена	2
Материалы для подготовки	2
Методика оценки решений.....	2
Правила внедрения.....	3
Темы заданий	4
Организационные правила	6

Предмет экзамена

Экзамен оценивает знания и практические навыки по настройке облачного «Битрикс24» в рамках типовых возможностей облачного сервиса.

Формат экзамена

- Проходит онлайн.
- Время на решение билета – 4 часа.
- Билет – это набор практических заданий на настройку облачного «Битрикс24».
- При успешном прохождении выдается сертификат в электронном виде
- Сертификат выдается на 3 года, затем необходима пересдача для подтверждения компетенций.

Материалы для подготовки

- Курс «Битрикс24.CRM»
https://partners24.1c-bitrix.ru/infocenter/courses/index.php?COURSE_ID=182
- Статьи Поддержки24
<https://helpdesk.bitrix24.ru/>
- Задания для подготовки
<https://academy.1c-bitrix.ru/~9n41E>
- Демо-билет для оценки объема заданий во время экзамена
<https://partners24.1c-bitrix.ru/~HvIQ4>

Методика оценки решений

Для успешного прохождения экзамена должны быть выполнены три условия:

- **Выполнены все задания билета**
Небольшие недочеты в рамках конкретного задания могут быть, но по бОльшей части настройки должны быть выполнены.
- **Фактические настройки портала соответствуют заданию**
При проверке оценивается только фактическая работа в портале. Выполненные, но не сохраненные или удалённые (даже и по неосторожности) настройки не будут учитываться. Будьте внимательны.
- **Соблюдены правила внедрения**

Правила описывают несколько важных настроек портала, от которых напрямую зависит качество внедрения.

Правила внедрения

Правила необходимо выучить, они не будут упоминаться в тексте заданий явно. Сертифицированный специалист должен знать и применять эти правила при настройке порталов клиентов. Клиент такие требования в ТЗ не пропишет.

- **Пользовательские поля сущностей не должны дублировать системные поля**

При определении необходимых полей для CRM-сущностей убедитесь, что вы не создаете пользовательское поле, явно дублирующее системное.

Например, создание пользовательского поля «Фамилия клиента» для лидов будет значительной ошибкой, экзамен не будет зачтен. В системе есть аналогичное штатное поле. Данные из пользовательского поля не будут задействованы так, как это задумано в системе.

- **При импорте данных о клиентах произведен контроль дубликатов**

Дубли контактов могут создать сложности при последующей работе со сделками.

Выполняя задания экзамена на импорт контактных данных клиентов в CRM, обязательно сделайте объединение дублей, иначе экзамен не будет зачтен.

- **Воронки, стадии сделок, статусы лидов – должны соответствовать процессу продажи конкретной компании**

Облачный «Битрикс24» создается с воронками, стадиями и статусами по умолчанию. Вы обязательно должны настроить их под процесс продажи, описанный в задании (а при работе с вашими клиентами – в соответствии с процессами конкретной компании).

Анализ процессов и формирование воронки – это один из ключевых этапов внедрения CRM. Подходы к построению воронок рассмотрены в курсе «Битрикс24.CRM».

При решении заданий экзамена используйте правила:

- Если процесс работы с клиентами делится на разные зоны ответственности, под процессы со своим результатом, – создавайте отдельные воронки и объединяйте их туннелями.
 - Стадия или статус должны отражать конкретный этап работы с клиентами, который необходимо контролировать компании. Создавайте минимально необходимое количество стадий или статусов.
 - Неиспользуемые воронки, стадии, статусы (проигрышные в том числе) – должны быть удалены.
- **Списки, карточки сделок (а также лидов, компаний, контактов) должны соответствовать процессу продажи конкретной компании**

В списках, карточках канбана должны выводиться данные, необходимые в первую очередь для работы сотрудников. Типовые, но неиспользуемые поля – скрываться.

Аналогично и для детальных карточек, типовые, неиспользуемые поля необходимо скрывать. Кастомные поля, необходимые для работы, – выводить для удобства и ускорения работы.

- **В настройках необходимо использовать роли, а не конкретных пользователей**

Если робот должен отправлять уведомление ответственному по сделке, руководителю сотрудника и т.д., в настройках необходимо указывать роли («Ответственный»), а не конкретных пользователей портала («Виктор Иванов»). Иначе компании придется менять настройки портала при каждом кадровом изменении.

Темы заданий

Задания для подготовки доступны по ссылке <https://academy.1c-bitrix.ru/~9n41E>. На экзамене будут встречаться задания по настройкам, которые не присутствуют явно в подготовительных заданиях.

Найти решение вы сможете либо с помощью статей «Поддержки24», либо открыв настройки соответствующего инструмента «Битрикс24». Различных опций много, продукт постоянно развивается, специалист должен уметь находить информацию в справочной системе и ориентироваться в продукте.

В заданиях будут использоваться следующие сущности и возможности облачного «Битрикс24»:

1. Администрирование

- Регистрация портала.
- Приглашение сотрудников и интегратора.
- Персонализация портала: адрес, главное меню и меню разделов.
- Общие настройки портала (адрес_портала/settings/configs/).

2. Сотрудники и коммуникации

- Организационная структура компании.
- Общие настройки портала (адрес_портала/settings/configs/).
- Использование групп.
- Использование чата.
- Использование календарей.
- Использование диска.
- Использование готовых бизнес-процессов по диску и в живой ленте (без кастомизации в дизайнера БП).
- Учет рабочего времени и регулярные отчеты.

3. Задачи и проекты

- Постановка задач: опции, роли.
- Периодичность и шаблоны задач.
- Различные представления задач, настройка отображения, фильтра, карточки задач.
- Проекты: возможности, настройки видимости, управление доступом, экстранет. Различное представление задач.
- Настройка отчетов по задачам.

4. CRM

- Использование основных объектов CRM: Лиды, Сделки, Контакты, Компании, Счета, Предложения.
- Импорт лидов, контактов и сделок. Поиск и удаление дубликатов.
- Подключение и настройка каналов коммуникаций:
 - телефония;
 - e-mail, шаблоны писем;
 - открытые линии, онлайн-чат, виджет для сайта;
 - CRM-формы;
- Адаптация CRM под процесс продажи в компании:
 - стадии лидов и сделок, воронки и туннели;
 - пользовательские поля, обязательность полей в зависимости от стадий;
 - адаптация списков и детальных карточек;
 - настройка типовых справочников (источник, тип контакта и другие).
- Каталог товаров в CRM.
- Настройка доступа в CRM.
- Базовая автоматизация: настройка роботов и триггеров.
- Настройка и использование отчетов в CRM.
- Генератор документов. Создание нового шаблона документа, нумераторы.
- Бронирование ресурсов.
- CRM-маркетинг:
 - сегменты клиентов;
 - рассылки: e-mail, sms, мессенджеры, звонки;
 - реклама.
- Справочники, настройки:
 - реквизиты компании;

- правила обработки персональных данных клиентов.

5. Сайты и лендинги

- Создание лендинга, его настройки.
- Добавление блока на страницу.
- Подключение открытых линий и вывод виджета на лендинг.

Организационные правила

Для обеспечения объективности экзамена, проводимого в удаленном формате, применяются определенные правила и процедуры. Такой подход создает и защищает ценность сертификата, полученного при успешном прохождении экзамена.

Для участника, нарушившего организационные правила, результат не принимается, оплата не возвращается.

Для прохождения экзамена необходимы:

- Отдельное помещение, компьютер с веб-камерой и подключением к сети Интернет.
- Участник должен находиться в помещении один. Допускается нахождение близких родственников при прохождении экзамена в домашних условиях.
- Программное обеспечение: браузер Google Chrome последней версии, расширение. Инструкция по установке и настройке: <https://partners24.1c-bitrix.ru/program/edu/exb24/pocheck.php>

Во время экзамена запрещается:

- Надолго или часто покидать помещение. Допустимое время отсутствия – не более 10 минут. В случае форс-мажора экзамен может быть прерван и перенесен на другую дату.
- Пользоваться помощью третьих лиц, общаться с кем-либо.
- Пользоваться сторонними справочными материалами, «гуглить» ответы. Допустимо использовать только статьи «Поддержки24» по адресу <https://helpdesk.bitrix24.ru/>.
- Пользоваться программным обеспечением, не относящимся к процедуре проверки. В том числе производить запись экрана или его трансляцию. Должны быть запущены только браузер и программа для просмотра билета.
- Пользоваться какими-либо электронными устройствами, **использовать наушники.**
- **Иметь подключенным к компьютеру более одного монитора.** Если таковые имеются, они должны быть физически отсоединены. Если используется ноутбук с подключенным внешним монитором, то ноутбук должен быть закрыт.

- Делиться с кем-либо заданиями, полученными на экзамене.

Прохождение экзамена:

- Участник записывается на экзамен, указывая конкретную дату. Дата может быть любой, в том числе выходной или праздничный день. Время начала экзамена – любое, но в указанную дату по московскому времени.
- После записи на экзамен появится ссылка для оплаты. По ссылке можно оплатить как от физического лица, так и юридического.
- В день экзамена появится кнопка запуска экзамена, если он оплачен.
- Экзамен начинается с мастера, который предложит заполнить необходимые данные:
 - **Создайте аккаунт в «Битрикс24.Network» без указания ваших реальных персональных данных для сохранения конфиденциальности при проверке.**
 - **Создать портал нужно только в зоне RU.**
 - **При запуске экзамена вам нужно создать новый портал «Битрикс24» и включить в нем демо-режим. Это обязательно, другой портал система не примет.**
- После успешной проверки портала будет выдан билет и начнется отсчет времени на экзамен.
- **Обязательно сохраняйте открытой страницу экзамена и форму, предупреждающую о захвате экрана, так мы осуществляем контроль. При невыполнении условия – экзамен не будет засчитан.**
- После завершения времени экзамена ваш сеанс работы на портале будет завершен автоматически.
- Экзамен можно завершить досрочно или прервать в случае форс-мажора, для этого на странице экзамена расположены соответствующие кнопки.
- Экзамен будет проверен в течение 10 рабочих дней. О результатах придет уведомление на e-mail. Если сертификат получен, то он появится в разделе «Мои сертификаты» <http://dev.1c-bitrix.ru/learning/mylearning.php#tab-certif-link>
- В случае несогласия с результатами экзамена, создайте в течение 14 календарных дней от даты оглашения результата обращение в техподдержку по ссылке http://www.1c-bitrix.ru/support/customers/ticket.php?show_wizard=Y. В обращении укажите конкретные пункты результата, по которым вы не согласны.