

Корпоративный портал Bitrix24:

Как менялось отношение к системе за годы. Ее применимость к задачам, ключевым на сегодняшний день.



Александр Макачук
Исполнительный директор

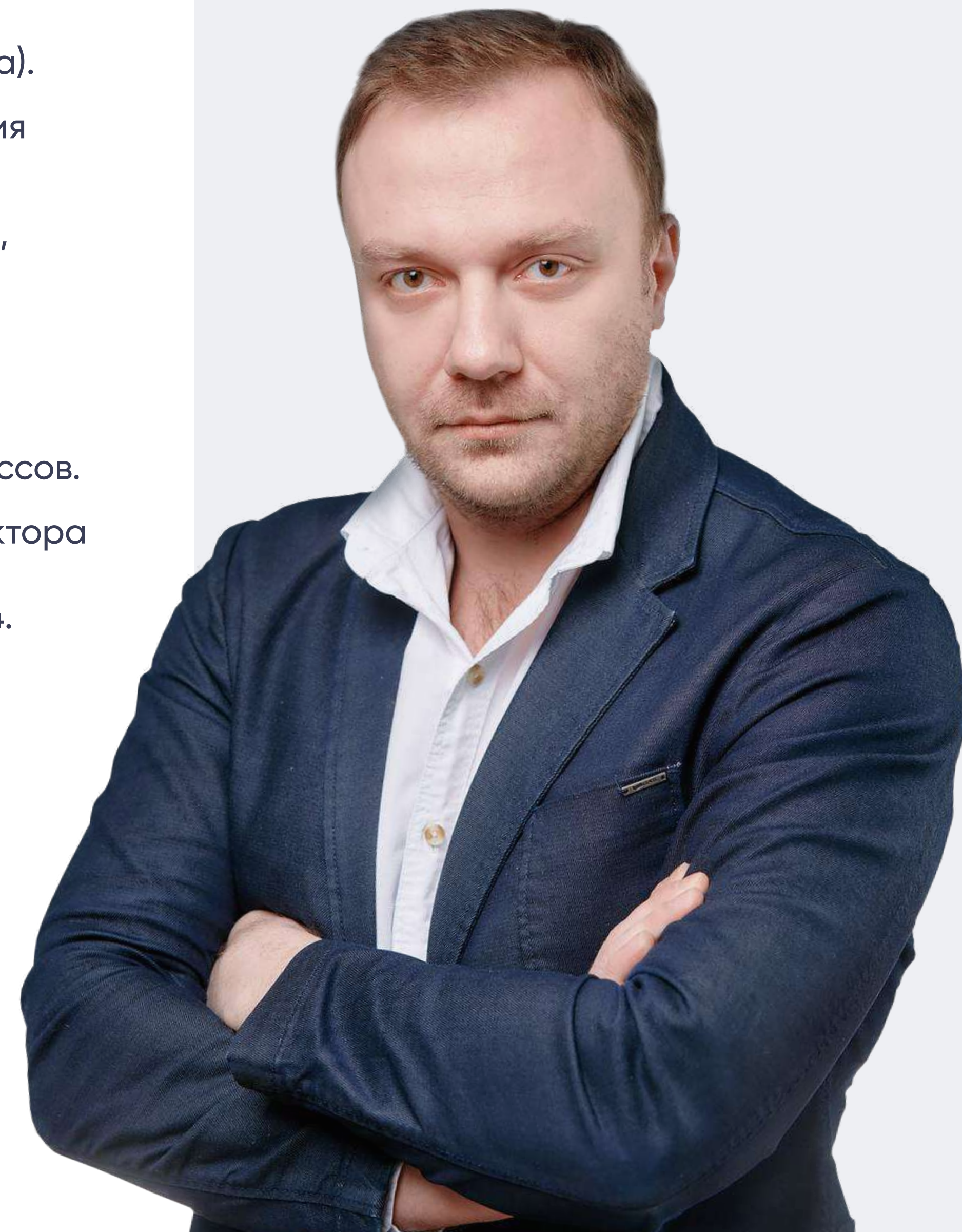
Telegram:
[@pressenter](https://t.me/@pressenter)

Несколько фактов обо мне

- Путь «Разработчик -> Технический директор»:
2005 - 2012 (DMT Lab, «Группа Махаон», ADV/web-engineering, Notamedia).
- В 2008 приглашен в ADV/web-engineering для выстраивания направления Битрикс разработки.
- В 2012 стал исполнительным директором в Notamedia и, помимо прочего, начал автоматизировать все внутренние процессы (в т.ч. бухгалтерский и управленческий учет в Битрикс24).
- В 2016 году приглашен в качестве независимого эксперта\консультанта департаментом корпоративного управления ПАО «Роснефть» в рамках проекта внедрения Битрикс24 для автоматизации корпоративных процессов.
- В 2018 пришел в компанию DD Planet на позицию исполнительного директора и начал строить новый бизнес-юнит «Агентство» и параллельно автоматизировать внутренние процессы и отчетности на базе Битрикс24.

Несколько фактов о DD Planet:

- Работаем с 2004 года;
- На сегодняшний день 120+ человек в Москве, Туле и Калуге;
- Среди клиентов: «МТС», «Билайн», «Алкон», «Кант», KDL, Estee Lauder Companies Rus, «Гранель», «Акрихин», Otis, Schlumberger и другие;
- Основные платформы: PHP (Bitrix, Битрикс24, Laravel), .NET, React.



История Битрикс24. Начало

Enterprise-сегмент

Рассмотрим пример такого решения из сегмента Корпоративных порталов.

Октябрь 2008 года. 1С-Битрикс запускает продукт «1С-Битрикс: Корпоративный портал».

Позиционирование: время внедрения – **4 часа**.

Основные возможности:

- Корпоративное СМИ
- HR: структура компании, заявки, графики отсутствий, онлайн-курсы и сертификация
- Коммуникации: рабочие группы, сообщения, задачи

Легкие и точечные решения для СМБ

Новые сотрудники

19.08.2008
[Марианна Телегина](#)
офис-менеджер

14.08.2008
[Ольга Немцова](#)
офис-менеджер

09.08.2008
[Софья Михайлова](#)
офис-менеджер

[Кадровые перестановки](#) »

Отсутствуют в офисе

сегодня (до 22.12.2008)
[Зухра Муратова](#)
аниматор

сегодня (до 24.12.2008)
[Андрей Жаркевич](#)
дизайнер

сегодня (до 01.01.2009)
[Виктор Бывешик](#)
охранник

[график отсутствий](#) »

Видео-новости

1С-БИТРИКС

00:08 / 00:47

[Видео архив](#) »

Фотогалерея компании

Общие документы

12.12.2008 16:06:19
[Договор поставки \(расширенный\).doc](#)

12.12.2008 16:06:19
[Заявление на отпуск.doc](#)

12.12.2008 16:06:19
[Уведомление о расторжении договора поставки \(в одностороннем порядке\).doc](#)

12.12.2008 16:06:19
[Договор поставки.doc](#)

12.12.2008 16:06:19
[Типовой договор брокерского обслуживания.doc](#)

[все документы](#) »

Выскажи мнение

Планируете ли вы дополнительно обучаться профильной специальности?

да

нет желания

нет возможности

2008 ОКТЯБРЬ

История Битрикс24. Бизнес-процессы и CRM

Бизнес-процессы — логичное развитие простых заявок. Начало пути до полноценной BPM-системы с визуальным редактором и нативной связкой с другими модулями Битрикс24.

CRM — изначально простая учетная система с одной воронкой, лидами, сделками, контактами и компаниями.

The screenshot displays two overlapping windows from the Bitrix24 administration interface. The top window, titled 'Редактирование шаблона бизнес-процесса' (Editing business process template), shows a flowchart editor with a 'Черновик' (Draft) window containing a list of steps: 'Создание новости', 'Первая проверка ОК', 'Экстренный случай', and 'Самый экстренный случай'. The bottom window, titled 'Воронка продаж' (Sales funnel), shows a CRM interface with a search bar, navigation tabs, and two tables of sales data.

Воронка	Стадия сделки	Доля	Сделки	Сумма, Рубль
- Воронка	В обработке	70%	7	115 500,00
	Уточнение информации	50%	5	85 000,00
	Коммерческое предложение	40%	4	75 000,00
	Переговоры в процессе	20%	2	20 000,00
	Сделка заключена	10%	1	10 000,00

Воронка	Стадия сделки	Доля	Сделки	Сумма, Рубль
- Воронка	Обработка приостановлена	20%	2	130 000,00
	Сделка не заключена	10%	1	17 000,00

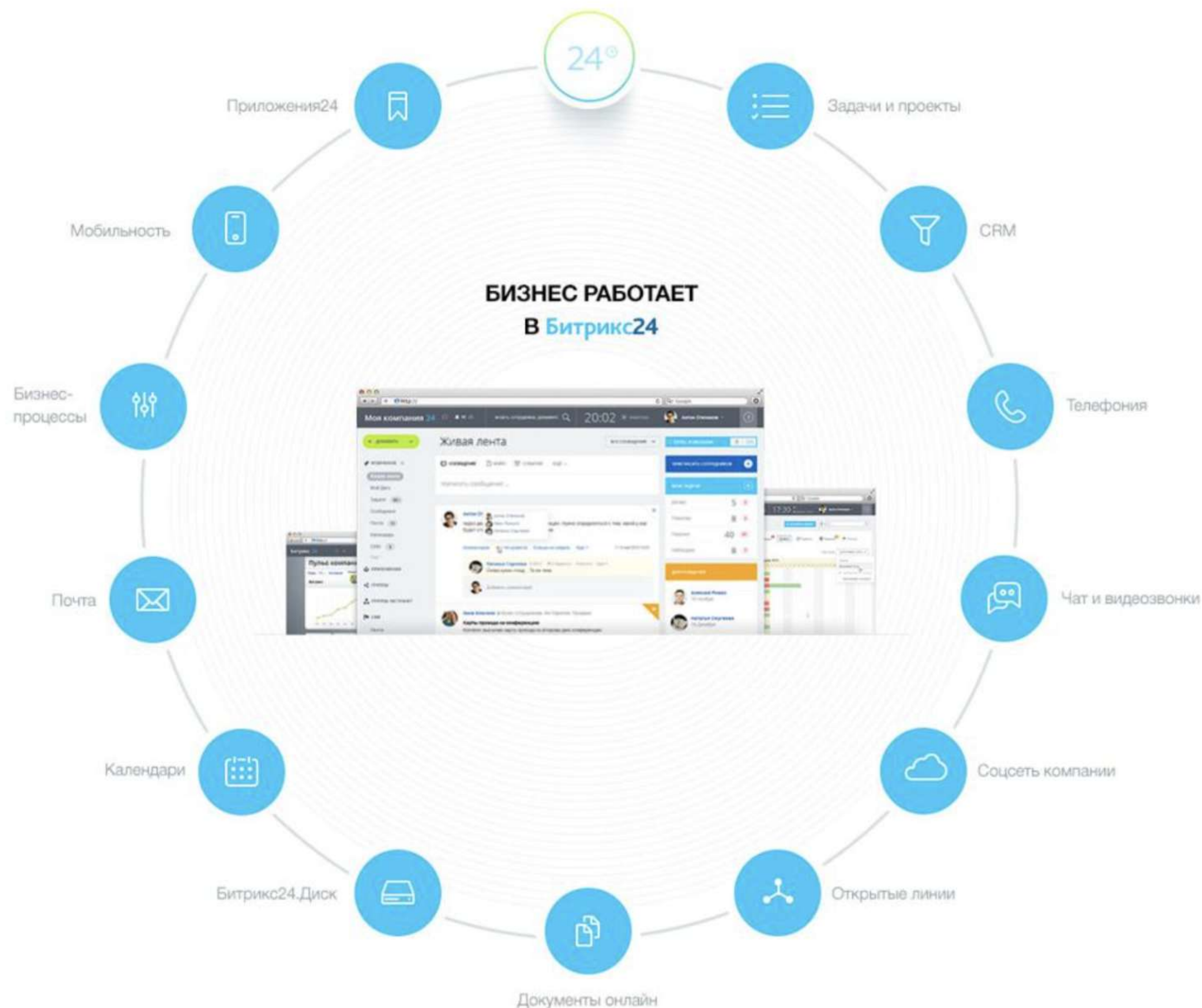
2009-2011

История Битрикс24. Развитие.

РЕФАКТОРИНГ!

Новое ядро D7, большой шаг в сторону модульной расширяемости и «Enterprise».

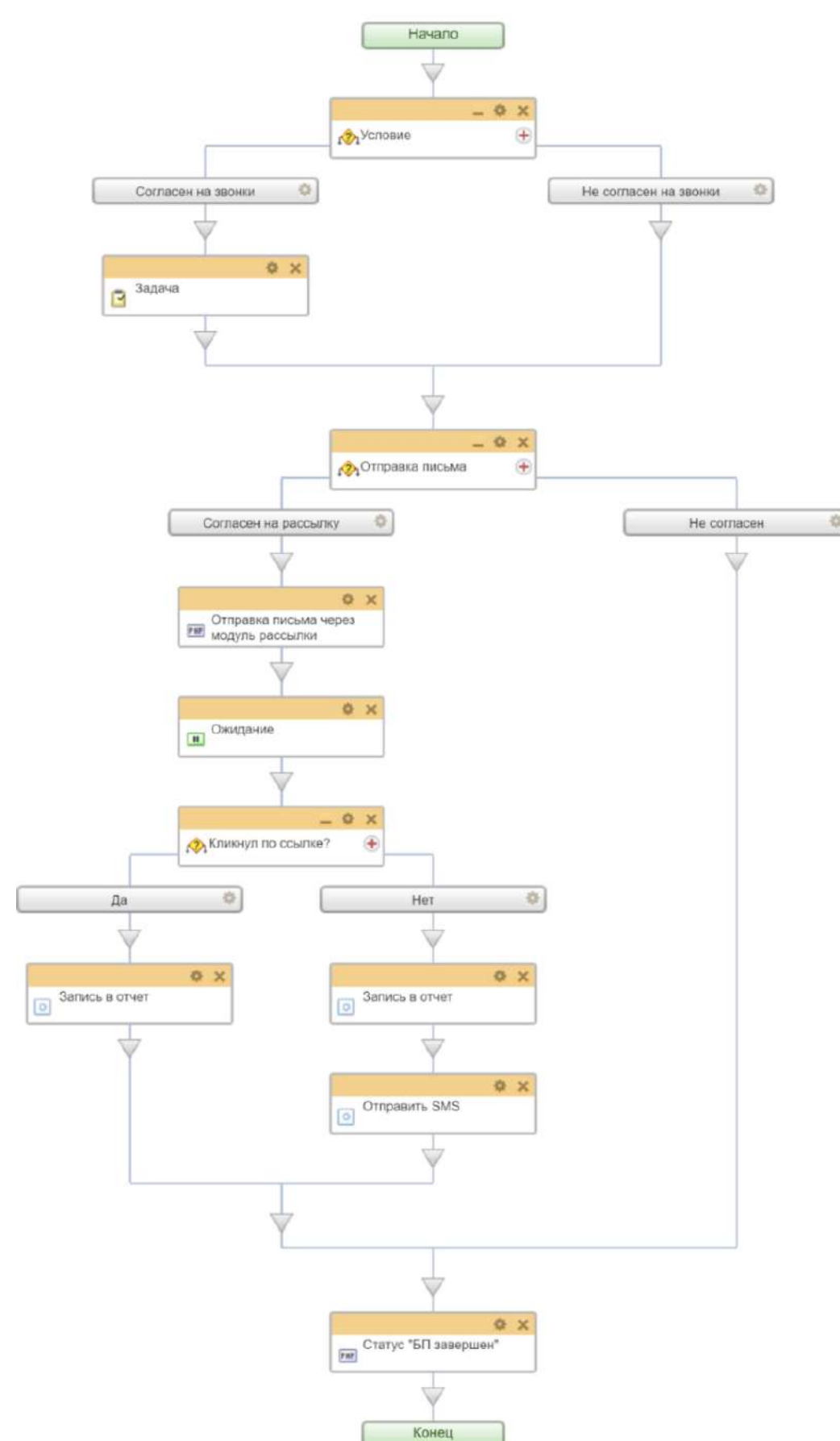
Развитие предыдущих модулей и появление новых.



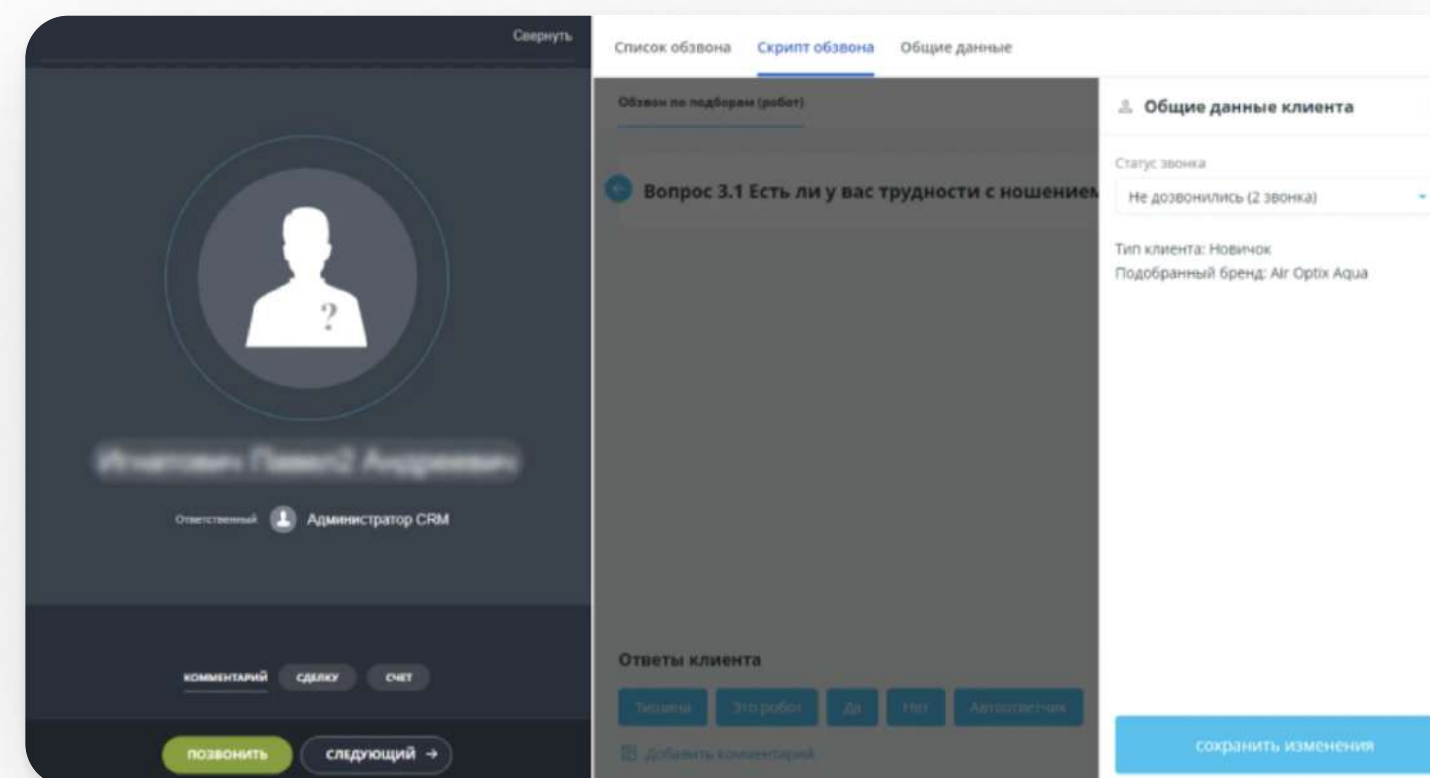
2012

CRM для колл-центра – расширение

01 Сценарий обзвона и последующих каскадных триггерных цепочек



02 Расширение карточки звонка скриптом обзвона (модуль Телефония)



03 Автоматизация «волны» обзвона целого сегмента пользователей по созданным «скриптам» обзвона. Сбор и выделение сегментов из CRM – модуль E-Mail Маркетинг

04 Массовые рассылки – модуль E-Mail Маркетинг

Для ускорения рассылки можно подключить внешний сервис отправки писем. Например, Unione (дочка Unisender), мы реализовали такую связку и как ИТОГ:



Система может обрабатывать

100 000

ПИСЕМ В ЧАС

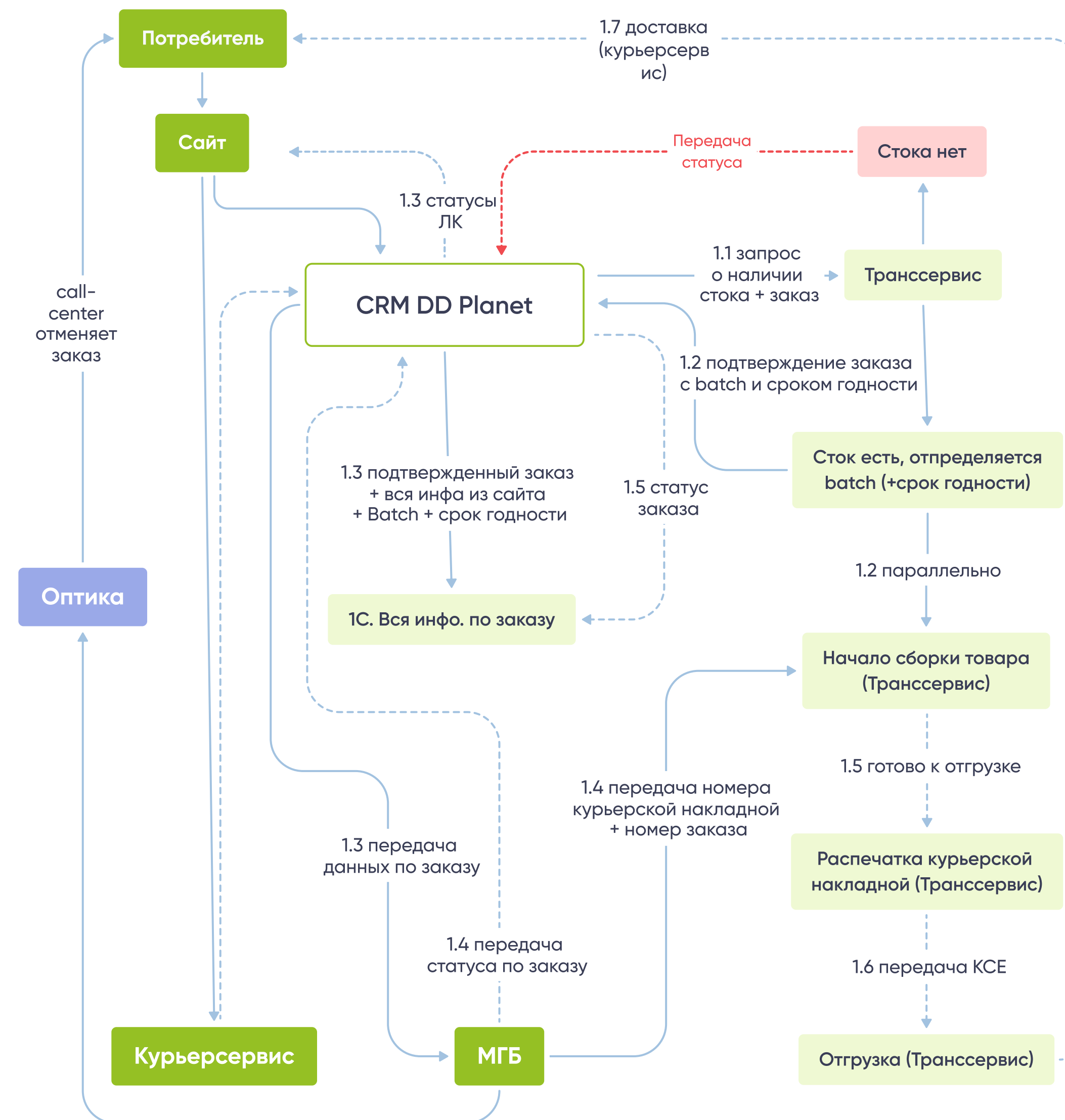
CRM для процессинга заказов ECom

CRM как маршрутизатор, который после оформления и получения с сайта заказа:

- ставит задачи call-центру: позвонить клиенту для подтверждения или отмены заказа, оформления возврата;
- обменивается информацией о наличии товаров со складской программой – на этом этапе подготавливается информация о покупателе, сервис нормализации данных DaData стандартизирует адрес доставки;
- передает информацию о заказе в 1С в формате CommerceML 2.0;
- возвращает статусы заказа в личный кабинет покупателя на сайте;
- забирает статусы о доставке у курьерской службы.

Все это обеспечивается комбинацией модулей Битрикс24:

- CRM
- Задачи
- Бизнес-процессы + Дизайнер бизнес-процессов
- Телефония
- Торговый каталог
- Интернет-магазин
- Rest API



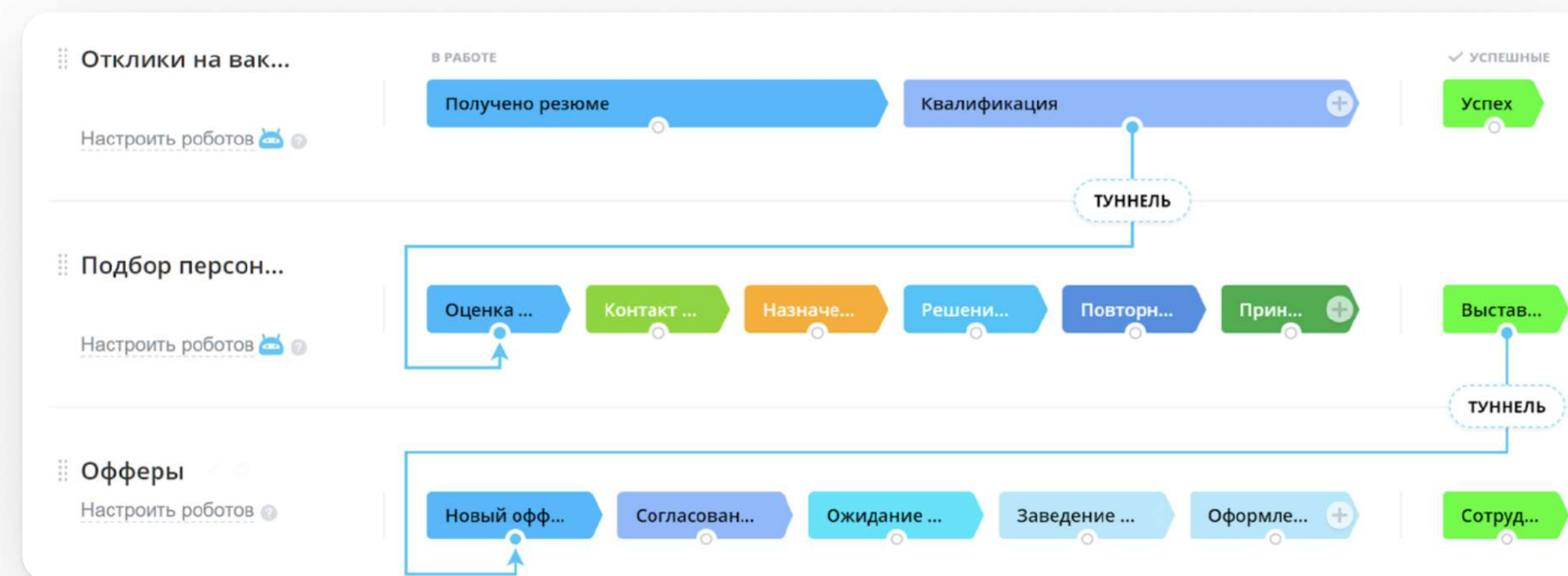
CRM и воронки — это не только продажи

Любое повторяющийся процесс компании — это по сути воронка (набор воронок) со своими полями, стадиями, коммуникациями и автоматизациями этого процесса.

Многие компании пытаются это реализовать с помощью главной CRM, предназначенной для продаж, вследствие чего начинается бардак.

Решение: Смарт-процессы Битрикс24 — по сути неограниченное количество своих локальных CRM под каждую из групп процессов

Пример HR (EJM)



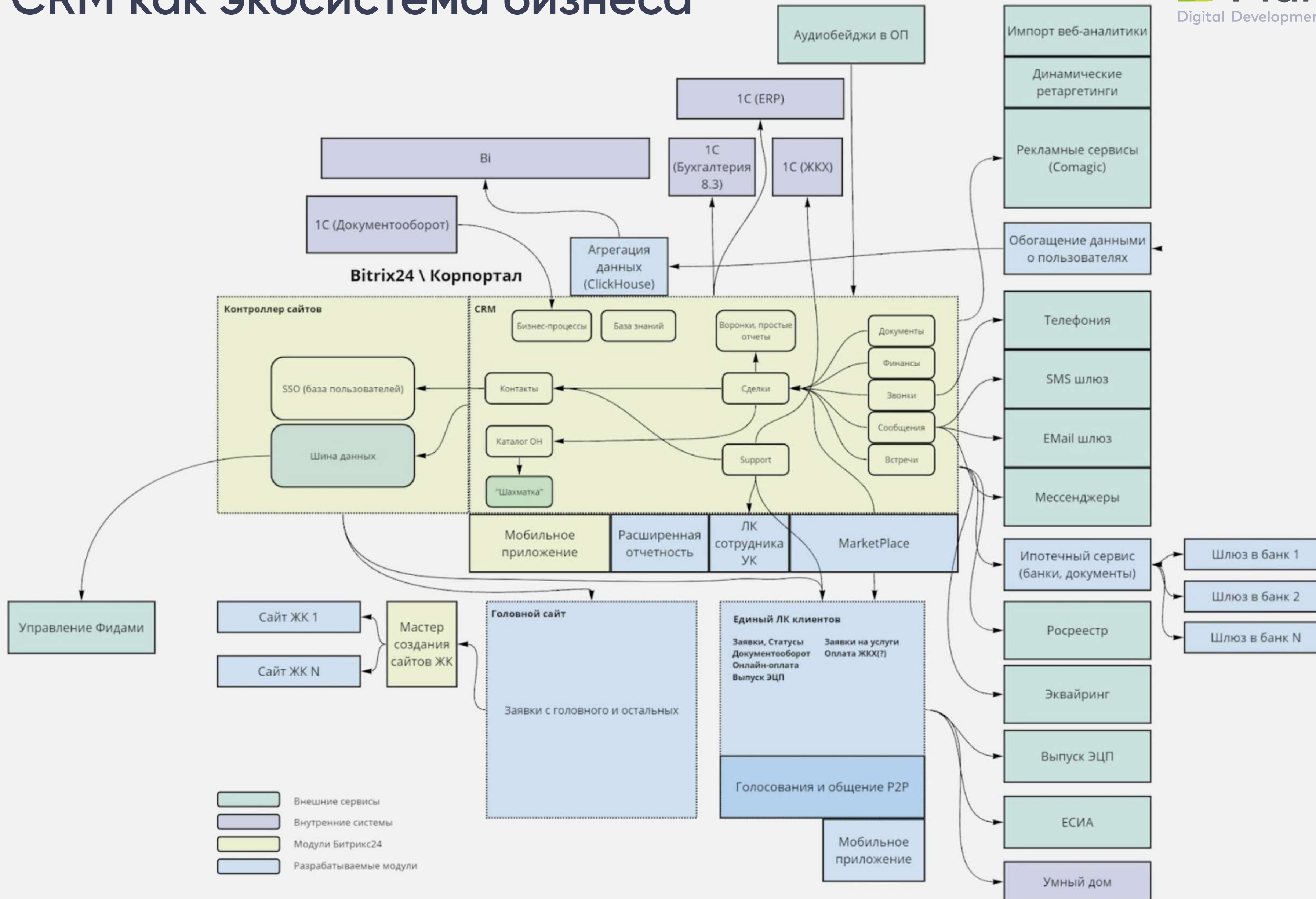
Более того — на каждый из смарт-процессов **можно надстроить дополнительные процессы** "сбоку" главного:

- Опросы удовлетворенности сотрудников
- Опросы 360
- Exit-интервью
- И т п

Другие примеры:

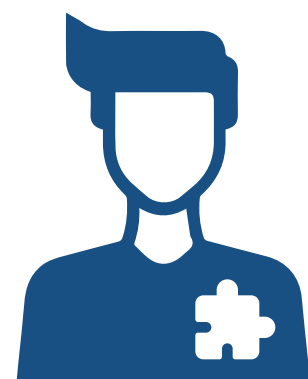
- Производство (на подписании договора заканчивается продажа, но не заканчивается процесс)
- Документооборот
- Оплаты
- Взаимодействия с подрядчиками и поставщиками и т п

CRM как экосистема бизнеса



Итоги

Если у вас есть в команде:



Архитекторы

в совершенстве знающие все модули системы и способные эффективно придумать связки этих модулей для решения специфических задач



Битрикс24-интеграторы

которые в совершенстве знают все возможности и особенности модуля «Бизнес-процессы» и умеют переносит в него BPMN-схемы



Бизнес-аналитики

способные снять данные с внутренних бизнес-заказчиков, систематизировать их и описать в общепринятых форматах (BPMN), опять же, без «костылей»



Битрикс-разработчики

которые грамотно свяжут эти модули, используя Framework, а не «костыли»

...то с помощью Битрикс24 вы сможете автоматизировать практически все процессы в компании СМБ.

* но не доводя до изобретения велосипеда ;)

** на самом деле крупный бизнес тоже можно, зависит от задач и объемов

Спасибо,
вопросы?



Александр Макачук
Исполнительный директор

Telegram:
[@presenter](https://www.t.me/presenter)

