

# Цифровой офис



Батухтин  
Григорий

Академия Цифровой  
Экономики

# Первые шаги

---

1. **Создание платформы**
2. **Подключение пользователей к portalу**
3. **Настройка CRM**
4. **Настройка карточки клиента**
5. **Подключаем почту к CRM**
6. **Подключаем мобильные телефоны сотрудников к CRM**
7. **Создаем сайт и подключаем форму заявки**
8. **Подключаем социальные сети**
9. **Регламент для сотрудников**

# Создание платформы

## Регистрация **Битрикс24** <sup>®</sup>

Используйте свой аккаунт в соцсети:



или электронную почту



digital@mail.ru

Регистрируясь, вы подтверждаете, что принимаете [Пользовательское соглашение](#) и соглашаетесь с [Политикой конфиденциальности](#).

**НАЧАТЬ БЕСПЛАТНО**

[У меня есть промо-код](#)

# Цифровой офис изнутри

**Задачи и Проекты** 15

Сайты  
Чат и звонки  
CRM 2  
Магазин beta  
Контакт-центр  
Ещё +  
НАСТРОИТЬ МЕНЮ ⚙️  
ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ +

Все 15 Проекты Делаю 6 Помогаю 5 Поручил 4 Наблюдаю Корзина

Мои задачи ★ В работе x + Поиск 🔍 x

Задачи: 14 просрочены 1 не просмотрена

<input type="checkbox"/>	⚙️ НАЗВАНИЕ	КРАЙНИЙ СРОК	ПОСТАНОВЩИК
<input type="checkbox"/>	Набор на Мастер класс		
<input type="checkbox"/>	Подготовить материал 2	18 Июля, 19:00	👤 Развитие Интеллекта
<input type="checkbox"/>	Определение ЦА 4	19 Июля, 9:00	👤 Развитие Интеллекта
<input type="checkbox"/>	Рекламный пост 6	19 Июля, 19:00	👤 Развитие Интеллекта
<input type="checkbox"/>	Подготовить страницу о мастер классе	19 Июля, 19:00	👤 Развитие Интеллекта
<input type="checkbox"/>	Свежие посты в группе 3 4	20 Июля, 14:00	👤 Развитие Интеллекта
<input type="checkbox"/>	Запуск рекламы в ВК	20 Июля, 19:00	👤 Развитие Интеллекта
<input type="checkbox"/>	Дежурство в ВК	31 Июля, 19:00	👤 Развитие Интеллекта

# Подключение пользователей к порталу

---

## Действия

**Создание пользователей**

**Нужно загрузить фото сотрудников.**

**Сами сотрудники загружают или предоставляют фото.**

**Предоставление списка с логином и паролем для входа в портал**

## От Заказчика

**Список сотрудников**

**Предоставить фото или ссылки на страницы в соц сетях.**

**Собрать сотрудников, раздать доступ к portalу. Организовать вход в систему всех присутствующих, инициировать общение в чате. Пишут друг другу тестовые сообщения.**



# Подключение пользователей к порталу

The screenshot shows a web application interface for user management. At the top, there is a navigation bar with tabs: "Все" (15), "Проекты", "Делаю" (6), "Помогаю" (5), "Поручил" (4), "Наблюдаю", and "Корзина". Below this is a section for "Мои задачи" with a search filter "В работе" and a search button "+ поиск".

The main content area features a modal window titled "Добавить сотрудника" (Add employee). This modal has four tabs: "Быстрая регистрация", "Пригласить по e-mail", "Зарегистрировать" (circled in red), and "Пригласить интегратора" (with an arrow pointing to it). The "Зарегистрировать" tab is active, showing a form to add a new employee to the "UDS Method" department and a specific group.

The form fields are as follows:

- Email: test@mail.ru
- Имя: Иван
- Фамилия: Иванов
- Должность: Менеджер

At the bottom of the form, there is a checked checkbox with the text: "Отправить логин и пароль на указанный e-mail (test@mail.ru)". A red arrow points to this checkbox.

At the bottom of the modal, there are two buttons: "ДОБАВИТЬ" (highlighted in green) and "ЗАКРЫТЬ". A red arrow points to the "ДОБАВИТЬ" button.

In the left sidebar, there is a menu with items: "Задачи и Проекты" (15), "Сайты", "Чат и звонки", "CRM" (2), "Магазин beta", "Контакт-центр", "Ещё -", "НАСТРОИТЬ МЕНЮ" (gear icon), and "ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ +" (with a red underline and arrows pointing to it).

# Настройка CRM. База клиентов

---

## Действия

**Наполнение базы CRM, существующей базой клиентов.**

**Загрузка в портал предоставленных Заказчиком файлов.**

**Загрузка файлов в Битрикс24 формата csv;**

**Демонстрация загруженной базы клиентов.**

**Возможен перенос данных из других систем.**

## От Заказчика

**Файлы базы клиентов предоставлять по сотрудникам с указанием ФИО сотрудника.**

**Файлы подготовлены по шаблону Битрикс24. В столбиках указывается только одно значение и однотипное.**

**Организовать проверку загруженной базы. Если клиентская база разделена по сотрудникам. Каждый проверяют своих клиентов. Предоставление обратной связи.**



# Настройка CRM. База клиентов

Лиды <sup>1</sup>    Контакты <sup>1</sup>    Компании    Еще -

Лиды ★    Все в работе x + поиск    🔍 x    ⚙️    ДОБАВИТЬ ЛИД ▾

Лиды: <sup>1</sup> без дел    Канбан    Сп

<input type="checkbox"/>	⚙️	ДАТА СОЗДАНИЯ ▾	ЛИД	ПОЛНОЕ ИМЯ	ИСТОЧНИК
<input type="checkbox"/>	☰	02.10.2018	Таисия Томнова - Консультации ВК ВКонтакте - Консультации ВК	Таисия Томнова	ВКонтакте - Консуль
<input type="checkbox"/>	☰	20.08.2018	Заполнение CRM-формы "Заявки на презентацию" CRM-форма	Просвирнина Татьяна Павловна	CRM-форма

ОТМЕЧЕНО: 0 / 2    ВСЕГО: ПОКАЗАТЬ КОЛИЧЕСТВО    СТРАНИЦЫ: 1    НА СТРАНИЦЕ: 20 ▾

✕ УДАЛИТЬ    ✎ РЕДАКТИРОВАТЬ    ОБЗВОНИТЬ    ВЫБЕРИТЕ ДЕЙСТВИЕ ▾     ДЛЯ ВСЕХ

- Импорт лидов
- Миграция из других CRM
- Лидогенерация
- Экспорт лидов в CSV
- Экспорт лидов в Excel
- Контроль дубликатов
- Режим работы CRM



# Настройка CRM. База клиентов

Импорт лидов ☆

Параметры импорта

Соответствие полей

Контроль дубликатов

Импорт

## Настройка параметров импорта

\*Файл данных (формат CSV):  Регистрации.csv

Кодировка файла данных:

Ответственный (по умолчанию):

Формат имени:

Шаблон импортируемого файла:

## Формат файла

Разделитель колонок:

Первая строка содержит заголовки:

Пропускать пустые колонки:

\*Поля, обязательные для заполнения.

# Настройка CRM. Оформление

---

## Действия

Настройка справочников.

Указания этапов для:

- Статусы (лиды)
- Сфера деятельности
- Типы сделки
- Стадии Сделки

Настройка ролей работы с CRM

Установка прав доступа к информации в CRM

## Результат

Узнавание сотрудниками в новой системе своих привычных действий.

---

## От Заказчика

Описание порядка взаимодействия с клиентами с указанием шагов (наименований) работы с клиентом до получения заказа и выполнение заказа.

Организовать проверку прав доступа к базе клиентов. Дать обратную связь.

# Настройка CRM. Оформление

Лиды ☆ Все в работе x + поиск 🔍 x

Лиды: 16 без дел 48 с просроченными делами

Не обработан (70)	Не доступен (16)	Есть интерес (14)	Письмо (49)
<p>Александр - Консультации клиентов 9 Апреля</p> <p>Дела <span>1</span> + Запланировать</p>	<p>ИП 7 Ноября 2016</p> <p>Дела + Запланировать</p>	<p>ООО "Завод "Становлянский" вчера, 10:24</p> <p>Дела <span>1</span> + Запланировать</p>	<p>Александр Шелл 11 Августа 2017</p> <p>Дела <span>1</span> + Запланировать</p>
<p>Сергей - Консультации клиентов 29 Марта</p> <p>Дела <span>1</span> + Запланировать</p>	<p>ООО "Сенад Групп" 7 Ноября 2016</p> <p>Дела + Запланировать</p>	<p>ООО "СОЮЗ ЭНЕРГО" 15 Июня</p> <p>Дела <span>1</span> + Запланировать</p>	<p>Заполнение CRM-формы #126 11 Августа 2017</p> <p>Дела <span>1</span> + Запланировать</p>
<p>Заполнение CRM-формы "Семинар 21 июня" 18.06.2018 13:54</p> <p>Дела <span>1</span> + Запланировать</p>	<p>Мафкон 7 Ноября 2016</p> <p>Дела + Запланировать</p>	<p>Шмелики вчера, 18:01</p> <p>Дела <span>1</span> + Запланировать</p>	<p>Заполнение CRM-формы #122 11 Августа 2017</p> <p>Дела <span>1</span> + Запланировать</p>
<p>Хаки гость №8 - Консультации клиентов 1 Февраля</p> <p>Дела <span>1</span> + Запланировать</p>	<p>шоу рум Кафтан 7 Ноября 2016</p> <p>Дела + Запланировать</p>	<p>Светлана - Консультации клиентов 7 Января</p> <p>Дела <span>1</span> + Запланировать</p>	<p>Заполнение CRM-формы #120 10 Августа 2017</p> <p>Дела <span>1</span> + Запланировать</p>
<p>Олег - Консультации клиентов 4 Июня</p> <p>Дела <span>1</span> + Запланировать</p>	<p>УрФУ 7 Ноября 2016</p> <p>Дела + Запланировать</p>	<p>Александр - Консультации клиентов 23 Октября 2017</p> <p>Дела <span>1</span> + Запланировать</p>	<p>Заполнение CRM-формы #116 10 Августа 2017</p> <p>Дела <span>1</span> + Запланировать</p>

# Настройка CRM. Карточка клиента

Общие Товары Предложения Связи История Приложения

о лиде отменить

Название лида  
Петр - Консультации ВК

Статус  
Не обработан

Сумма и валюта  
0 Рубль

Клиент  
компания | выбрать создать  
Контакты, связанные с лидом | выбрать создать

Обращение  
Не выбрано

Фамилия  
Петр

Имя

Отчество

Дата рождения


Должность

Название компании



Телефон  
+71111111111 Мобильный

Добавить





# Настройка CRM. Карточка клиента

О КЛИЕНТЕ  ОТМЕНИТЬ

Интерес клиента\*




Заполнить  

Телефон


 +7 351 247-74-20 Рабочий   


Добавить


E-mail

Рабочий   











Добавить

Фамилия  

Имя  

Отчество  

Комментарий

**B** *I* U ~~S~~   Шрифт  :A-       

# Подключаем почту к CRM

---

## Действия

**Подключение общего почтового ящика;**

**Подключение почты сотрудников.**

**В почтовых ящиках создать папку Клиенты и в неё складывать письма по работе с клиентами. Синхронизировать письма из папки Клиенты с порталом, что бы было меньше лишних писем в базе портала.**

## От Заказчика

**Список почтовых ящиков с доступом.**

**Указание общего ящика компании, доступ.**

**Реквизиты почтового сервера.**

**Узнать у хостера где расположена почта и реквизиты.**

## Результат

**Автоматическое заполнение базы заявок (лидов) в CRM на основе входящих писем. Отправка почты из Битрикс24.**

---



# Подключаем почту к CRM

Задачи и Проекты 15

Сайты

Чат и звонки

**CRM** 4

Магазин beta

Контакт-центр

Ещё -

НАСТРОИТЬ МЕНЮ ⚙

ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ +

Лиды 2

Контакты 2

Компании

Настройки ☆

С чего начать

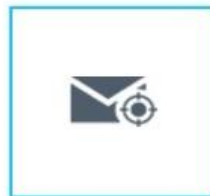
Настройки форм и отчетов

Способы оплаты

Права

Работа с почтой

Интеграции



Email-трекер



Почтовые шаблоны

# Подключаем почту к CRM

Задачи и Проекты 15

Сайты

Чат и звонки

CRM 2

Магазин beta

Контакт-центр

СКРЫТЫЕ

Живая лента

Календарь

Диск

Время и отчеты

Группы

Сотрудники

1С + CRM Битрикс24

Подключение почтового ящика ☆

Работайте с почтой внутри Битрикс24

Gmail

Outlook

iCloud

Office 365

Exchange

YAHOO!

Aol.

Яндекс

@mail.ru

IMAP



# Подключаем почту к CRM

Задачи и Проекты 15

Сайты

Чат и звонки

CRM 4

Магазин beta

Контакт-центр

СКРЫТЫЕ

Живая лента


Календарь

По... ☆ Входящие x + поиск 🔍 x

START@ITS... ▾ ↻ ⚙️ НАПИС...

Письма: 1 не прочитано

Выбрано: 0 | ✓ ПРОЧИТАНО | 🗑️ УДАЛИТЬ | 🚫 ЭТО СПАМ | 📁 ПЕРЕМЕСТИТЬ В ПАПКУ | ЕЩЁ ▾

☐ ≡	 Батухтин Григорий	Запрос	сегодня, 10:25	CRM
-----	---	--------	----------------	-----

# Подключаем почту к CRM

Задачи и Проекты 15

Сайты

Чат и звонки

**CRM** 4

Магазин beta

Контакт-центр

Ещё -

НАСТРОИТЬ МЕНЮ ⚙

ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ +

Лиды <sup>2</sup>   Контакты <sup>2</sup>   Компании

Еще ▾

Лиды ★   Все в работе × + поиск 🔍 ×   ⚙

**ДОБАВИТЬ ЛИД** ▾

Лиды: <sup>1</sup> без дел   <sup>1</sup> с делами на сегодня

Канбан   Список   Календарь   Отчёты

<input type="checkbox"/>	⚙	ДАТА СОЗДАНИЯ ▾	лид	полное имя	источник
<input type="checkbox"/>	☰	<u>2 минуты назад</u>	<u>Запрос Электронная почта Повторный лид</u>	<u>Батухтин Григорий</u>	<u>Электронная почта</u>
<input type="checkbox"/>	☰	02.10.2018	Таисия Томнова - Консультации ВК ВКонтакте - Консультации ВК	Таисия Томнова	ВКонтакте - Консультации ВК
<input type="checkbox"/>	☰	20.08.2018	Заполнение CRM-формы "Заявки на презентацию" CRM-форма	Просвирнина Татьяна Павловна	CRM-форма

ОТМЕЧЕНО: 0 / 3   ВСЕГО: ПОКАЗАТЬ КОЛИЧЕСТВО   СТРАНИЦЫ: 1   НА СТРАНИЦЕ: 20 ▾

# Подключаем мобильные телефоны к CRM

## Действия

Настройка интеграции сервиса «Мои звонки» и телефонов сотрудников.

Регистрация в сервисе, создание пользователей. Предоставление списка реквизитов для входа.

Установка приложения «Мои звонки» на телефоны сотрудников.

Интеграция сервиса «Мои звонки» с Битрикс24

## От Заказчика

Список телефонных номеров с указанием сотрудников.

Сами телефоны.

Организовать установку на телефоны сотрудников приложения. Необходимо зарегистрироваться в Google.

Поддерживаются только Android

## Результат

Автоматическое заполнение базы заявок (лидов) в CRM на основе входящих звонков

# Подключаем мобильные телефоны сотрудников к CRM

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "Защищено | https://intellekt.moizvonki.ru/integration/bitrix24/". On the left is a dark sidebar menu with the following items: "Григорий" (with a profile icon), "Рабочий стол" (with a home icon), "Звонки" (with a calendar icon), "Контакты" (with a person icon), "Отчеты" (with a bar chart icon), "Настройки" (with a gear icon), and "Мои Звонки" (with a cloud icon). The main content area has a light green header with the text "Выберите место хранения аудио записей" and a paragraph explaining that audio recordings are stored on the server for the last month and can be linked to cloud storage like Yandex or Google Drive. Below this is the section "Интеграция - Bitrix24" with a link "Назад к списку интеграций". A paragraph follows with instructions to find detailed guides in the "руководстве по интеграции с Bitrix24". A status line indicates "Интеграция подключена к аккаунту esova.bitrix24.ru" with an orange button "Отключить интеграцию". A green box below contains the announcement "Доступно бета обновление интеграции с Битрикс24! Подробности и подключение". The bottom section, titled "Пользователи", contains instructions to assign users from "Мои Звонки" to Bitrix24 users, noting that the integration only works for selected users. It states "Сейчас настроено пользаателей: 1".

← → ↻ 🔒 Защищено | https://intellekt.moizvonki.ru/integration/bitrix24/

**Григорий**

- Рабочий стол
- Звонки
- Контакты
- Отчеты
- Настройки
- Мои Звонки

**Выберите место хранения аудио записей**

Аудио записи звонков сохраняются на нашем сервере только за последний месяц. Если вы хотите подключить облачный [Яндекс](#) или [Google диск](#) в качестве хранилища записей.

## Интеграция - Bitrix24

[Назад к списку интеграций](#)

Подробные инструкции по использованию и настройке интеграции вы можете найти в [руководстве по интеграции с Bitrix24](#).

**Интеграция подключена к аккаунту esova.bitrix24.ru** [Отключить интеграцию](#)

Доступно бета обновление интеграции с Битрикс24! [Подробнее и подключение](#)

### Пользователи

Необходимо поставить в соответствие пользователей Мои Звонки и пользователей из Bitrix24.  
Интеграция будет работать только для выбранных пользователей.

**Сейчас настроено пользаателей: 1**

# Создаем сайт и подключаем форму заявки

---

## Действия

Подготовка виджета в Битрикс24

Вставка кода в шаблон сайта

Показать сотрудникам, тестовое общение с клиентом на сайте через чат Битрикс24.

## От Заказчика


Доступ к системе управления сайтом

Организация сотрудников для входа в Битрикс24 и обработки обращений клиентов из чата Битрикс24

## Результат

Автоматическое заполнение базы заявок (лидов) в CRM на основе общения в чате на сайте

---



# Создаем сайт и подключаем форму заявки

Задачи и Проекты 15 Сайты ★ Фильтр + поиск 🔍

КОРЗИНА + СОЗДАТЬ САЙТ

**Сайты**

Чат и звонки

CRM 4

Магазин beta

Контакт-центр

Ещё -


НАСТРОИТЬ МЕНЮ ⚙️

ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ +

+

Новый сайт

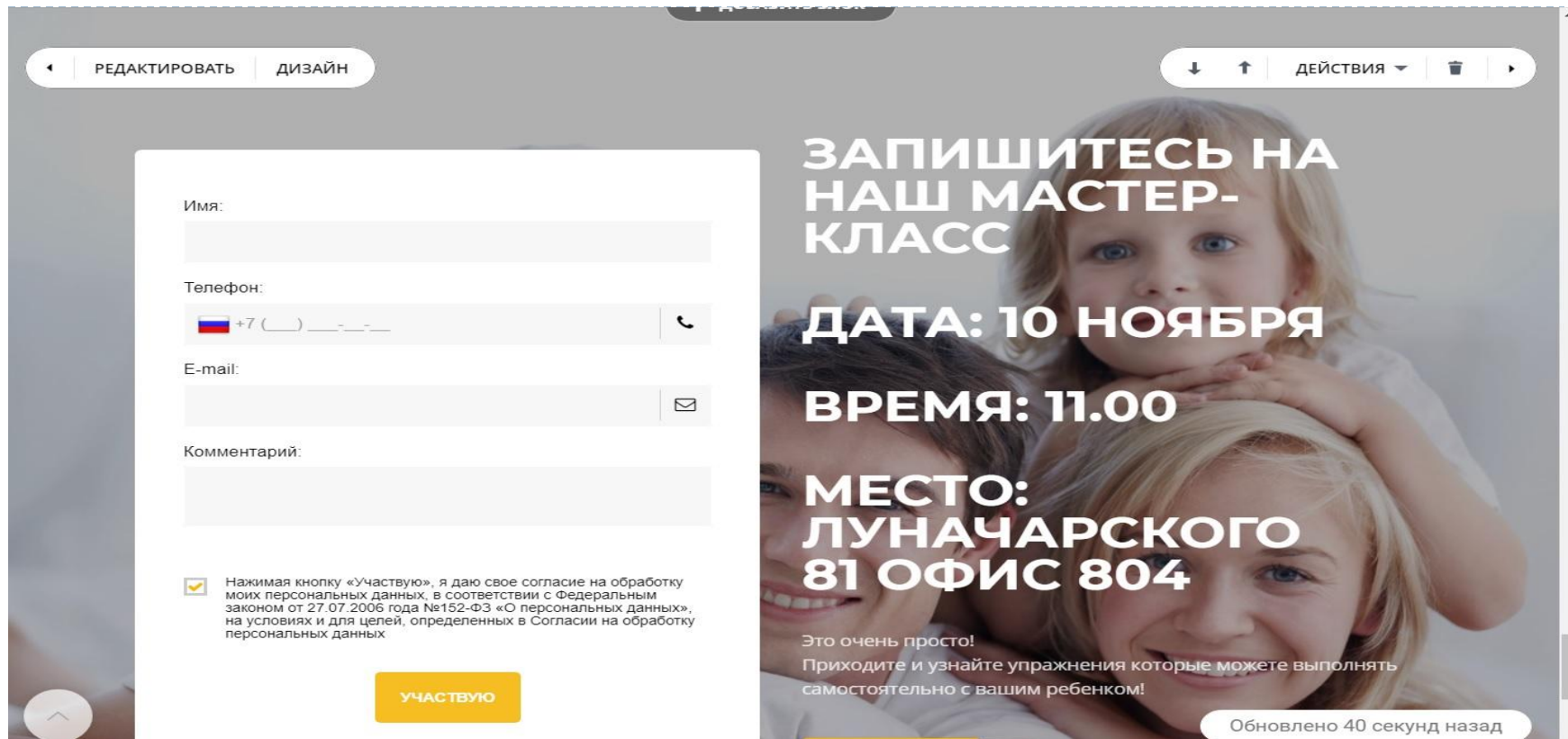
Центр Развития Интеллекта ДЕЙСТВИЯ ▾



Супергерой для мамы: "Я делаю домашку сам!"

Опубликован

# Создаем сайт и подключаем форму заявки





РЕДАКТИРОВАТЬ   ДИЗАЙН


↓   ↑   ДЕЙСТВИЯ   🗑️   ▶️

Имя:

Телефон:

 +7 ( ) \_ \_ - \_ - \_ 

E-mail:

Комментарий:

Нажимая кнопку «Участвую», я даю свое согласие на обработку моих персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», на условиях и для целей, определенных в Согласии на обработку персональных данных

**УЧАСТВУЮ**

**ЗАПИШИТЕСЬ НА НАШ МАСТЕР-КЛАСС**

**ДАТА: 10 НОЯБРЯ**

**ВРЕМЯ: 11.00**

**МЕСТО: ЛУНАЧАРСКОГО 81 ОФИС 804**

Это очень просто!  
Приходите и узнайте упражнения которые можете выполнять самостоятельно с вашим ребенком!

Обновлено 40 секунд назад

# Создаем сайт и подключаем форму заявки

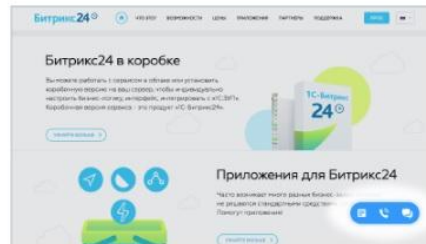
Список виджетов ☆

СОЗДАТЬ ВИДЖЕТ

## Виджет объединяет все цифровые каналы коммуникаций с клиентами в вашем Битрикс24.


Все способы коммуникаций с вашей компанией в одном виджете на сайт.

- ✓ Онлайн-чат, обратный звонок, CRM-форма - весь необходимый функционал для связи вашей компании с вашими клиентами.
- ✓ Виджет поможет повысить конверсию сайта и увеличить продуктивность отдела продаж.
- ✓ Вы вставляете на свой сайт специальный html-код.
- ✓ На сайте появляется «кнопка».
- ✓ Посетители заходят на ваш сайт, нажимают на кнопку и выбирают удобный способ связи с компанией: чат, звонок или форму.




## Предустановленные виджеты


ОТКРЫТАЯ ЛИНИЯ, CRM-ФОРМА, ОБРАТНЫЙ ЗВОНОК



Консультации ВК



Заявки на презентацию



Обратный звонок с номера \*Номер

Дата создания: 19.06.2018

активировал 19.06.2018 в 08:05: Развитие Интеллекта

Положение на странице: снизу справа

Настройки отображения: на всех страницах

КОД НА САЙТ

РЕДАКТИРОВАТЬ

ВЫКЛЮЧИТЬ



# Подключаем социальные сети

## Мои инструменты

Живая лента

Задачи и Проекты

Сайты

Календарь

Диск

Фотографии

Сообщения

Чат и звонки

Почта

## CRM

Старт

Лиды

Сделки

Счета

Предложения

Контакты

Компании

Мои дела

Лента

Отчёты

## Группы

Набор на Мастер класс

Закрытая видимая группа

Закрытая невидимая группа

Открытая группа для всех

Экстранет: группа для внешн...

## Приложения

Все приложения

Добавить приложение

Вебхуки

## Открытые линии

Статистика

Список

Онлайн-чат

Яндекс чат

Viber

Telegram

ВКонтакте

Facebook: Сообщения

Facebook: Комментарии

Instagram



# Подключаем социальные сети

Подключить ВКонтакте ☆



Отвечайте на обращения клиентов из группы ВКонтакте в рабочем чате Битрикс24

Подключите группу вашей компании к Открытой линии чтобы принимать обращения клиентов в рабочем чате Битрикс24.

- мгновенные коммуникации с посетителями группы
- общение в привычном рабочем чате Битрикс24
- автоматическое сохранение клиентов в CRM
- сохранение всей переписки в дела CRM

Авторизуйтесь под аккаунтом в котором у вас есть группа или публичная страница или мероприятие ВКонтакте, чтобы принимать сообщения от ваших клиентов внутри Битрикс24:

Подключите ВКонтакте к Открытой линии чтобы принимать обращения ваших клиентов в рабочем чате Битрикс24. Для подключения необходимо создать группу, публичную страницу или мероприятие ВКонтакте или подключить уже существующие. Вы должны являться администратором.



подключить

# Подключаем социальные сети

Подключить ВКонтакте ☆



ВКонтакте подключен



Батухин Григорий

отключить

Выберите группу или публичную страницу или мероприятие ВКонтакте, которые необходимо подключить к Открытой линии Битрикс24



**Цифровые инструменты бизнеса**

Группа

подключить



**Академия Цифровой Экономики**

Группа

подключить



**Компьютерное пиратство и кибербез...**

Мероприятие

подключить



**Метрика и Аналитика**

Мероприятие

подключить

ВКонтакте | Разрешение доступа - Google Chrome  
https://oauth.vk.com/authorize?client\_id=5482191&group\_ids=111490500&redirect\_uri=https%3A%2F...

**ВК** Григорий Батухин Выйти

**i** Приложение Bitrix24 Open Channels запрашивает доступ к группе **Центр развития интеллекта**.

- Доступ к сообщениям сообщества**  
Приложению будут доступны сообщения сообщества, а также возможность отправлять сообщения от Вашего имени.
- Доступ к управлению сообществом**  
Приложению будет доступно управление сообществом

Отмена **Разрешить**

# Подключаем социальные сети

Подключить ВКонтакте ☆



ВКонтакте подключен



Батухтин Григорий

ОТКЛЮЧИТЬ

Подключенная публичная страница



Центр развития интеллекта

УДАЛИТЬ ПРИВЯЗКУ

Другие мои группы или публичные страницы или мероприятия во ВКонтакте ▾

# Регламент для сотрудников

---

## Действия

**Порядок взаимодействия с CRM, подходящий наилучшим образом для вашей компании;**

**Порядок и состав полей, которые необходимо заполнять в лидах, компаниях, контактах и сделках;**

**Порядок обработки входящих обращений и занесения новых клиентов;**

**Порядок планирования событий и фиксации уже совершенных действий.**

## От Заказчика

**Описание основных бизнес-процессов, с указанием сотрудников и их действий.**

**Описание порядка взаимодействия с клиентами с указанием шагов (наименований) работы с клиентом до получения заказа и выполнение заказа.**



# Регламент для сотрудников

---

Занесение информации в CRM Битрикс24 по обработке входящих обращений в компанию.

## Вводная

- Входящие звонки создают карточки клиентов CRM Битрикс24 в разделе Лиды.

## Действия

- Заполняем поле Имя. Данное поле заполняется в карточке Лида. В нем указываем имя клиента.
  - Заполняем поле комментариев. Данное поле заполняется в карточке Лида. В нем указываем вопрос клиента. Вопрос клиента можно просматривать в списке Лидов, что дает быстрый поиск нужного клиента и назначение следующего действия с клиентом.
  - Заполняем поле комментариев. Открываем карточку Лида. В блоке – О клиенте, жмем слово Изменить.
  - Переходим в режим редактирования. В поле комментариев, находящиеся ниже полей Ф.И.О., указываем вопрос клиента.
- 

