

Управление сотрудниками в корпоративном портале «Битрикс24»: работа с проектами, отчёты, CRM.



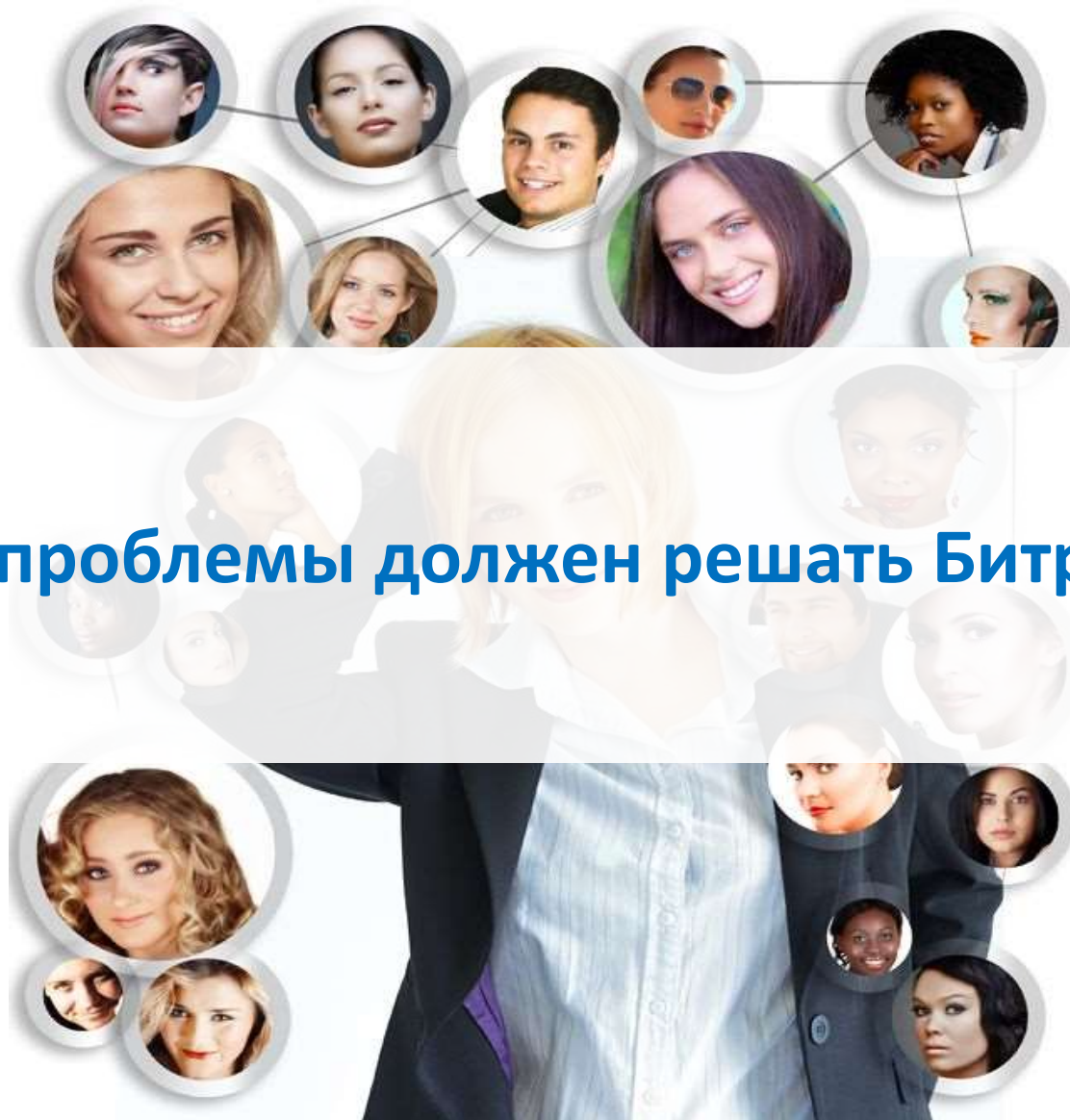
Карпук Василий

Руководитель направления Битрикс24 ГК «СофтБаланс»

karpuk@softbalance.ru

+7 981 894 88 41





Какие проблемы должен решать Битрикс24?

- Внутренние и внешние коммуникации
- Управление задачами и проектами
- Совместная работа с документами
- Планирование и учет рабочего времени
- CRM: клиенты и продажи
- HR: Управление персоналом
- Автоматизация бизнес-процессов компании
- Мобильность

А что происходит в компаниях?



- медленное обсуждение идей
- часто «фидбек» по отчету получаете через посредника
- мало обратной связи и она в основном негативная
- не происходит накопления знаний, данных
- истинные цели работы зачастую непонятны

Не работает нейрохимия вовлечения

**Только принуждение или
самотивация**



The screenshot displays the Bitrix24 corporate portal interface. At the top, the browser address bar shows "http://mycompany.bitrix24.ru". The main header includes the company name "Моя компания 24", a search bar with the text "искать сотрудника, документ, прочее...", the current time "16:55", and the user's name "Антон Степанов".

The left sidebar contains a navigation menu with sections: "МОИ ИНСТРУМЕНТЫ" (Живая лента, Задачи, Календарь, Файлы, Фотографии, Сообщения), "ГРУППЫ" (ГРУППЫ ЭКСТРАНЕТ), "CRM", and "КОМПАНИЯ" (Сотрудники, Общие документы, Структура компании, График отсутствий, Рабочее время, Рабочие отчеты, Собrania и планерки, Настройки портала).

The main content area is titled "Живая лента" and shows a feed of activity. A task card is visible, titled "Степанов Антон → Маркетинг и реклама" with the description "Изменил(а) статус задачи Сделать рассылку". The task status is "Задача закрыта" and the responsible person is "Антон Степа".

An overlay window is open, showing a "План на день" (Daily Plan) interface. It includes a "Длительность рабочего дня" (Working day duration) of "0:00:00" and a "Начать рабочий день" (Start working day) button. Below this, there are tabs for "План на день" and "Сделано за день". The "Задачи" (Tasks) section lists: "1. Напоминание", "2. Сделать рассылку по клиентам", and "3. текст письма". A text input field is provided for "введите текст задачи". The "События" (Events) section shows a "Планерка" (Meeting) from 12:00 to 15:00 and another event from 15:00 to 16:00. There is also a "новое событие" (new event) input field.

On the right side, there are panels for "Прошедшие события" (Past events), "Задачи" (Tasks), and "Популярное" (Popular), each with a list of items and counts.

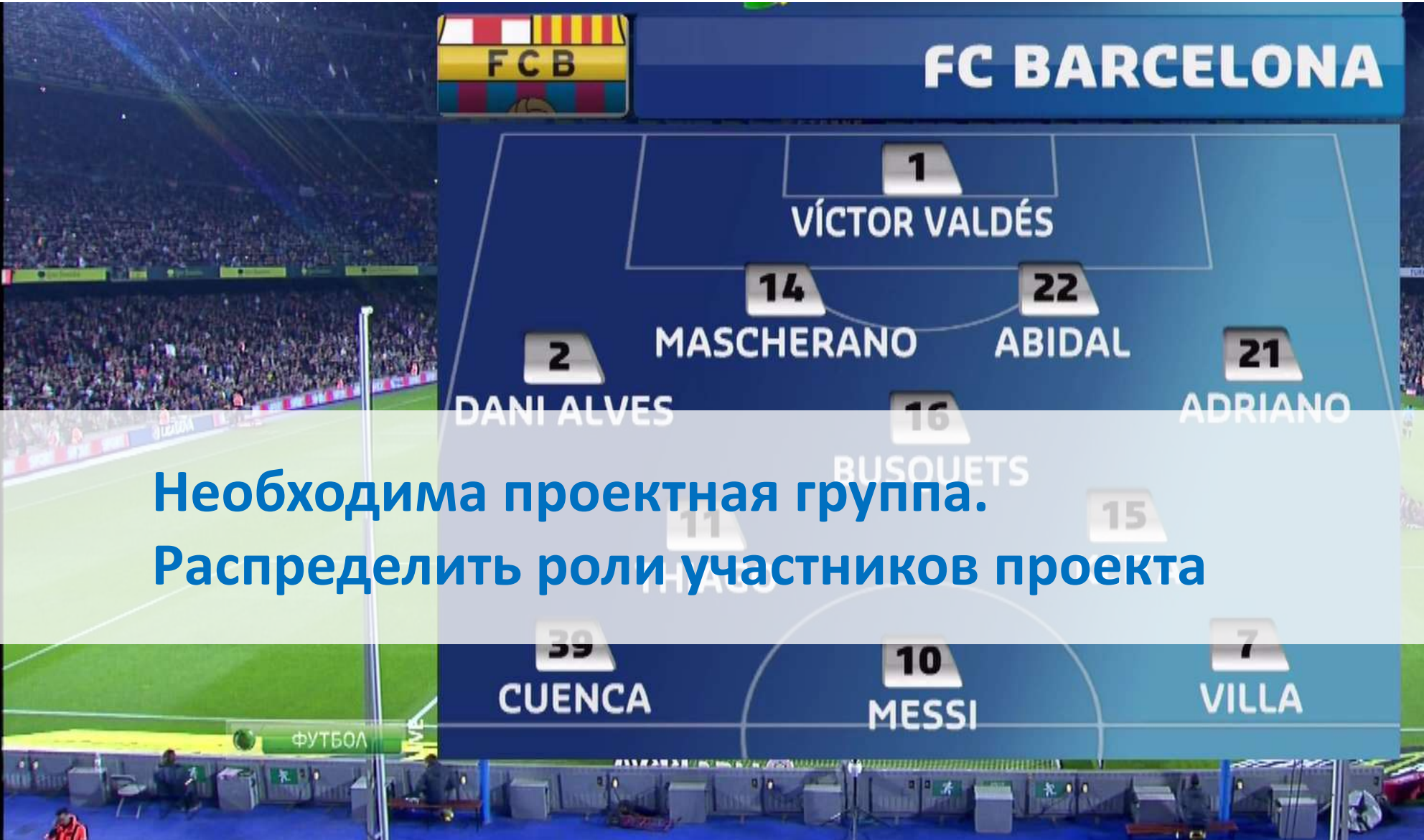
The screenshot displays the Bitrix24 corporate portal interface. At the top, the browser address bar shows 'http://company.bitrix24.ru'. The header includes the company name 'Моя компания 24', a search bar with the text 'искать сотрудника, документ, прочее...', the current time '12:51', and the user's name 'Антон Степанов'. The main content area is titled 'Мои задачи' (My tasks) and features a navigation bar with icons for 'Делаю' (2), 'Помогаю', 'Поручил' (9), 'Наблюдаю' (2), 'Все', 'Проекты', 'Руководю', and 'Отчеты'. Below this is a filter dropdown set to 'Мои задачи' and a view toggle set to 'Список'. The task list is organized into columns: 'Название', 'Крайний срок', 'Ответственный', and 'Постановщик'. The tasks listed are:

Название	Крайний срок	Ответственный	Постановщик
CRM: пересчитать сумму	28.12.2012 13:00:00	Иванов А.	Степанов А.
Подготовить отчет по продажам за март	20.04.2012 01:00:00	Воликова И.	Степанов А.
Подготовить отчет за февраль	20.04.2012 01:00:00	Воликова И.	Степанов А.
Подготовить обновление условий сотрудничества с фрилансерами	02.04.2012 02:00:00	Сатинов А.	Гарина Э.
Отчет по регионам	30.03.2012 02:00:00	Алехина А.	Кротова С.
PR конференции в соцсетях	30.03.2012 01:00:00	Динова Л.	Степанов А.
Рекламный бюджет		Пряшко И.	Степанов А.
Связаться с компанией "Интел"	сегодня 16:00:00	Степанов А.	Степанов А.




Нюансы при работе над проектами





Необходима проектная группа.
Распределить роли участников проекта

Владелец


 Иван Шум

Дата создания: 27 Июня 2014 10:01







Участников: 12

Тип группы: Закрытая невидимая группа

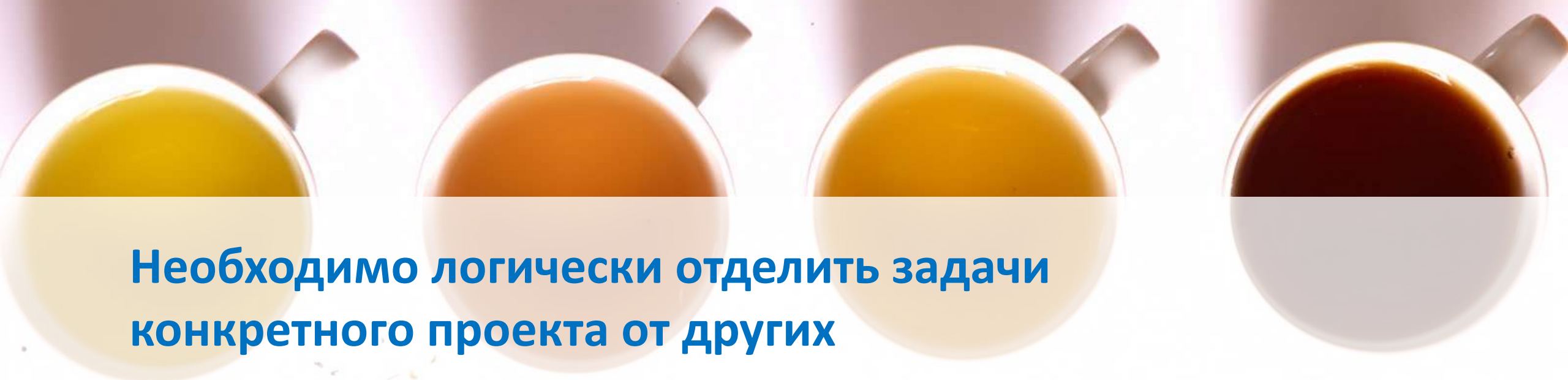
Модераторы [сменить](#)

 Иван Шум

Участники [Пригласить в группу](#)

-  **Ольга Шек**
(экстранет)
-  Иван Шум
-  **Матвей Подгорнов**
(экстранет)
-  **Галина Тиллер**
Инженер-программист
-  **Сергей Нарожный**
Веб-программист
-  **Павел Кондратьев**
Руководитель проектов

[Остальные участники \(12\)](#)

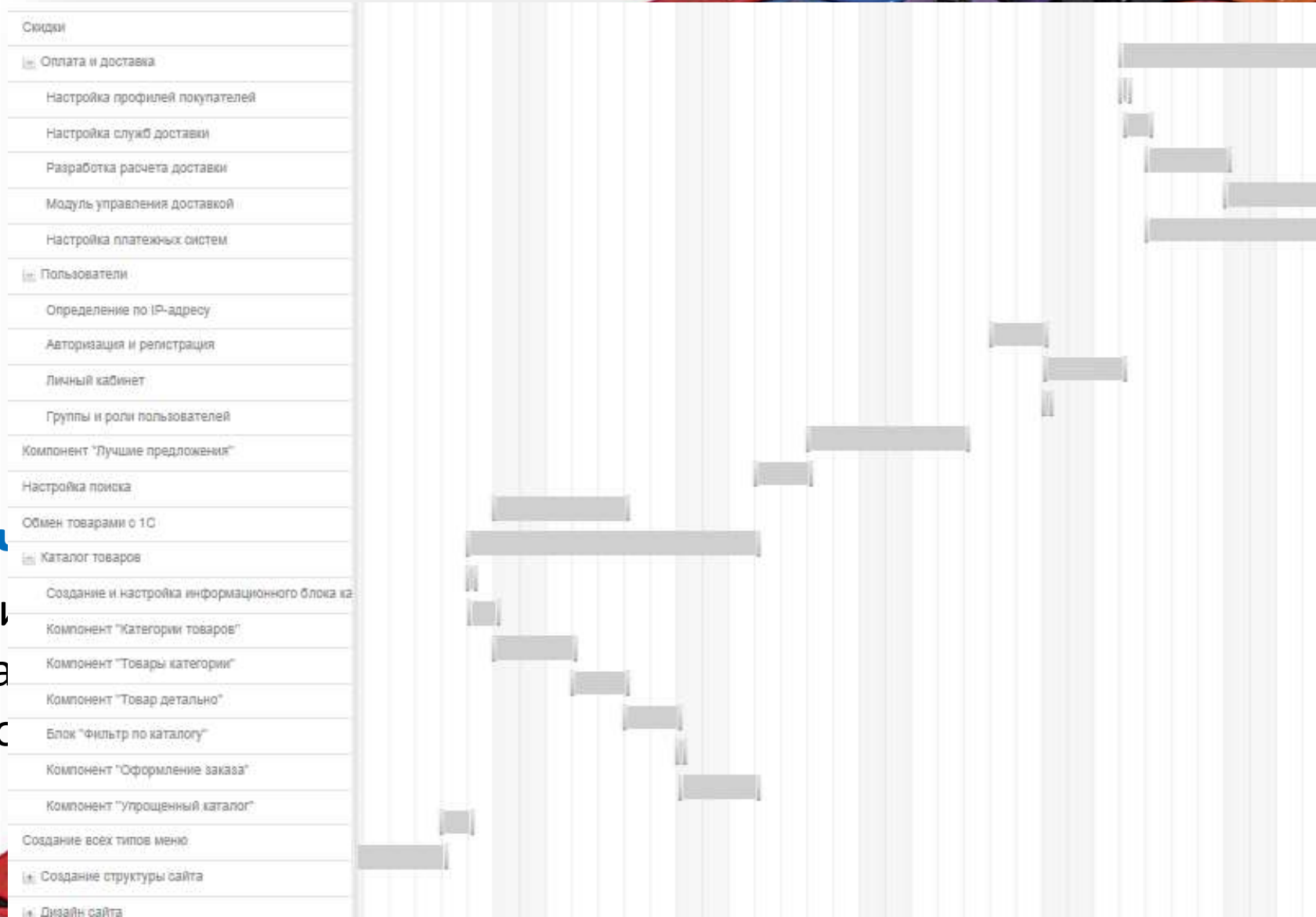


Необходимо логически отделить задачи конкретного проекта от других



Задачи

- Проектирование
- Задача
- Некс



ач

A man with curly hair, wearing a blue long-sleeved shirt and light blue jeans, stands on a rocky mountain peak. He is looking through binoculars. The background shows a vast, hazy mountain range under a clear blue sky. The foreground is dominated by large, light-colored rocks.

Над проектами могут работать внешние сотрудники. Они должны быть неотъемлемыми участниками проекта:

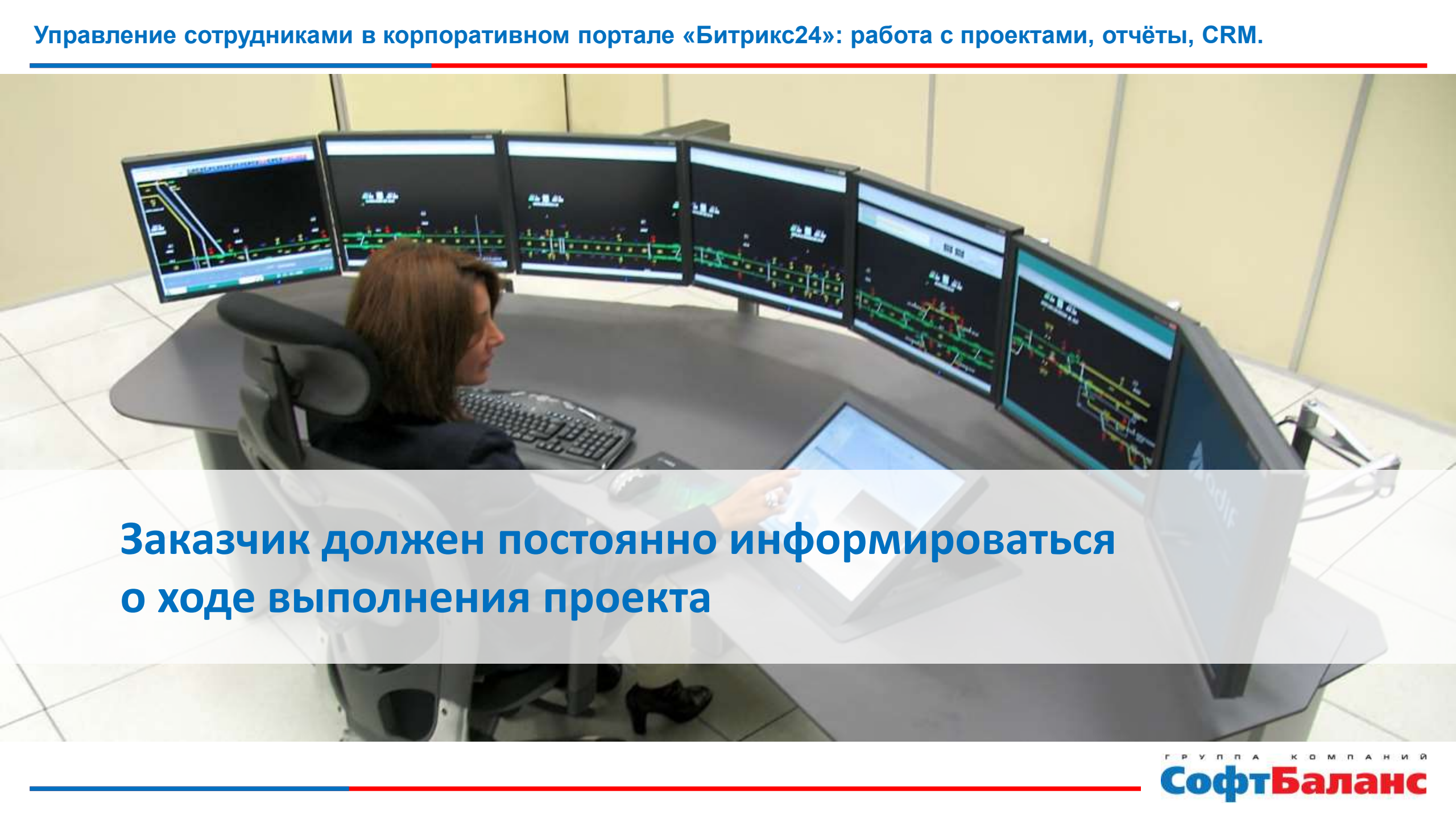
- Видеть общую картину
- Чётко понимать свою роль
- Видеть связи и зависимости между задачами
- Принимать участие в обсуждениях



Название	Размер	Кто изменил	Изменен
Элементы дизайна		Иван Шум	07.10.2013
Изображения для шаблонов		Полина Шум	17.10.2013
Договоры и счета		Иван Шум	21.12.2012
Расчёт с комментариями от 24.06.xls	59 КБ	Иван Шум	24.06.2013
план предпроектного.xlsx	11 КБ	Иван Шум	15.01.2013
КП на разработку сайта.docx	119 КБ	Иван Шум	18.12.2012

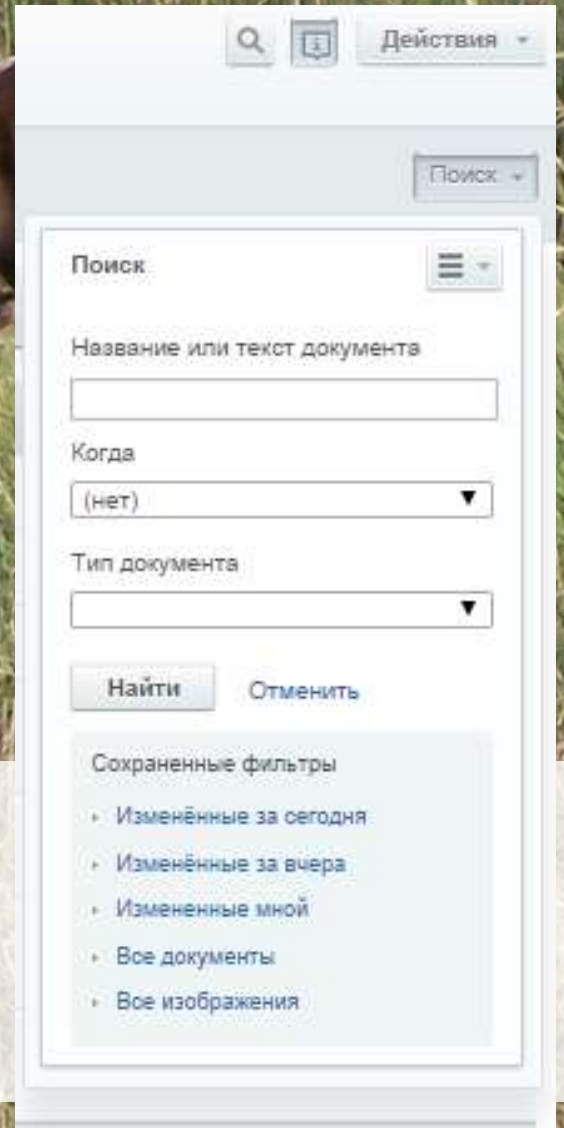
У проекта есть ряд документов, являющихся его неотъемлемой частью:

- Предпроектная документация
- Техническое задание
- Разъяснения и т.д.

A woman with long brown hair is seated at a large, curved desk in a control room or office. She is looking at a tablet device on the desk. The desk is equipped with seven large computer monitors arranged in a semi-circle. Each monitor displays a complex project management interface with various charts, graphs, and data points. The room has a light-colored tiled floor and a plain wall in the background.

**Заказчик должен постоянно информироваться
о ходе выполнения проекта**

**Внутри проекта должно быть просто
разобраться и найти нужную информацию**



Действия

Поиск

Поиск

Поиск

Название или текст документа

Когда

(нет)

Тип документа

Найти Отменить

Сохраненные фильтры

- Изменённые за сегодня
- Изменённые за вчера
- Измененные мной
- Все документы
- Все изображения



Учет трудозатрат при работе с проектами

Quarterly Overview



Figure 1.1

Region-based Overview



Figure 1.2

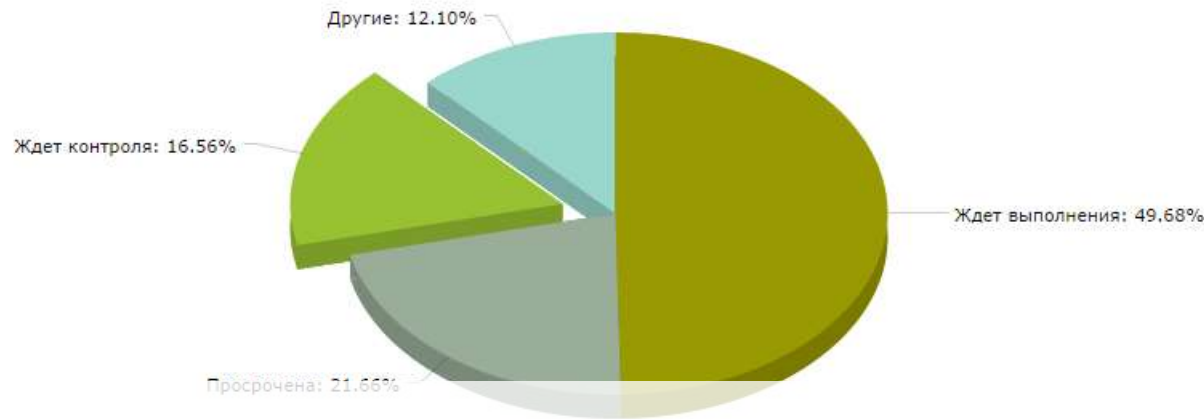
Какое управление без отчётов?

While the year has been a tough battle to reach our projected figures, all these figures are the result of a combination of factors, hard work, determination, fantastic employees and determination.

Overall, there has been an increase in...

▲ Скрыть диаграмму

Статус: Количество задач



Фильтр

Мои задачи

Задачи подчи

Задачи из гру

Отчет за период

за все время

Ответственный "р

Применить

- Какие задачи решались в рамках проектов
- Какие задачи решались отдельным сотрудником
- Сколько сотрудник затратил на работу над задачами
- А сколько должен был затратить времени?
- Какие оценки по задачам получал?

Завершена 1422 Ждет выполнения 78 Просрочена 34 Ждет контроля 26

Статус	Количество задач	% от общего числа
Просрочена	34	2.15%
Ждет выполнения	78	4.94%

Расчет KPI



При внедрении KPI руководителю надо решить следующие задачи:

- Создать систему учёта выполнения работ;
- Создать коэффициенты, позволяющие учитывать различия между задачами;
- Создать понятную для руководителей и сотрудников систему подсчёта премий;
- Создать прозрачную для руководителей и сотрудников систему вывода отчётов;
- Создать систему распределения задач между сотрудниками;
- Создать механизм контроля за выполнением этих задач со стороны руководителя;

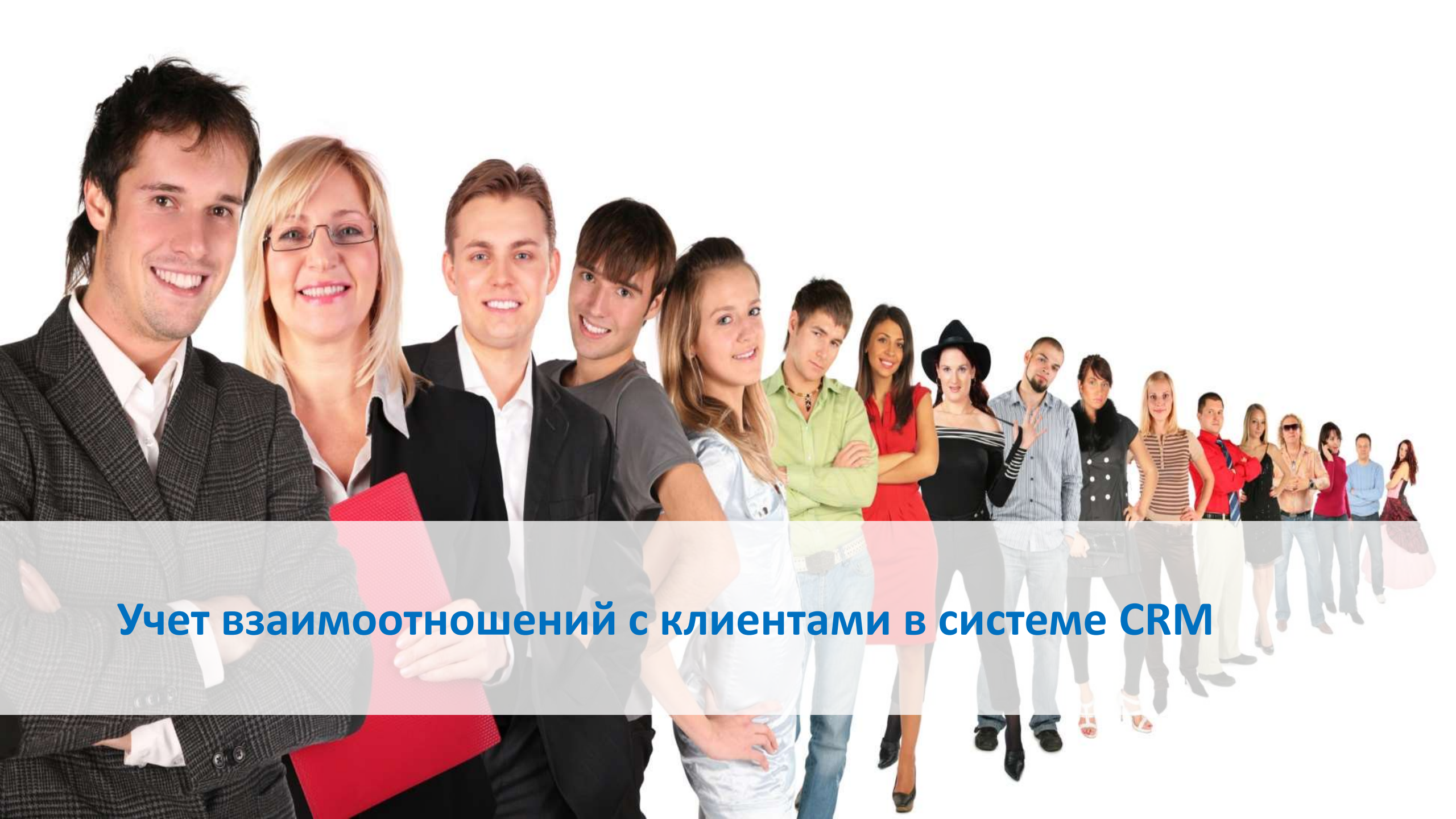
Всё это можно осуществить с помощью инструментов **Битрикс24**:

- Рабочие группы;
- Задачи;
- Конструктор отчётов;
- Универсальные списки;
- Пользовательские поля;
- Бизнес-процессы.



Результаты:

- Ни одной упущенной задачи
- Каждый знает свою роль
- Быстрый старт задач за счёт чёткой постановки
- Повышение оперативности решения задач
- Вся информация по ходу работы над задачей сохранена
- Заказчик проинформирован и спокоен
- Руководитель имеет возможность контролировать эффективность работы сотрудников



Учет взаимоотношений с клиентами в системе CRM

Лиды

Лиды

Статус: Не обработан

Дополнительно в статусе:

Валюта: Рубль

Возможная сумма сделок:

Источник: Свой контакт

Дополнительно об источнике:

Ответственный: Василий Карлук

О контакте

Имя:

Фамилия:

Отчество:

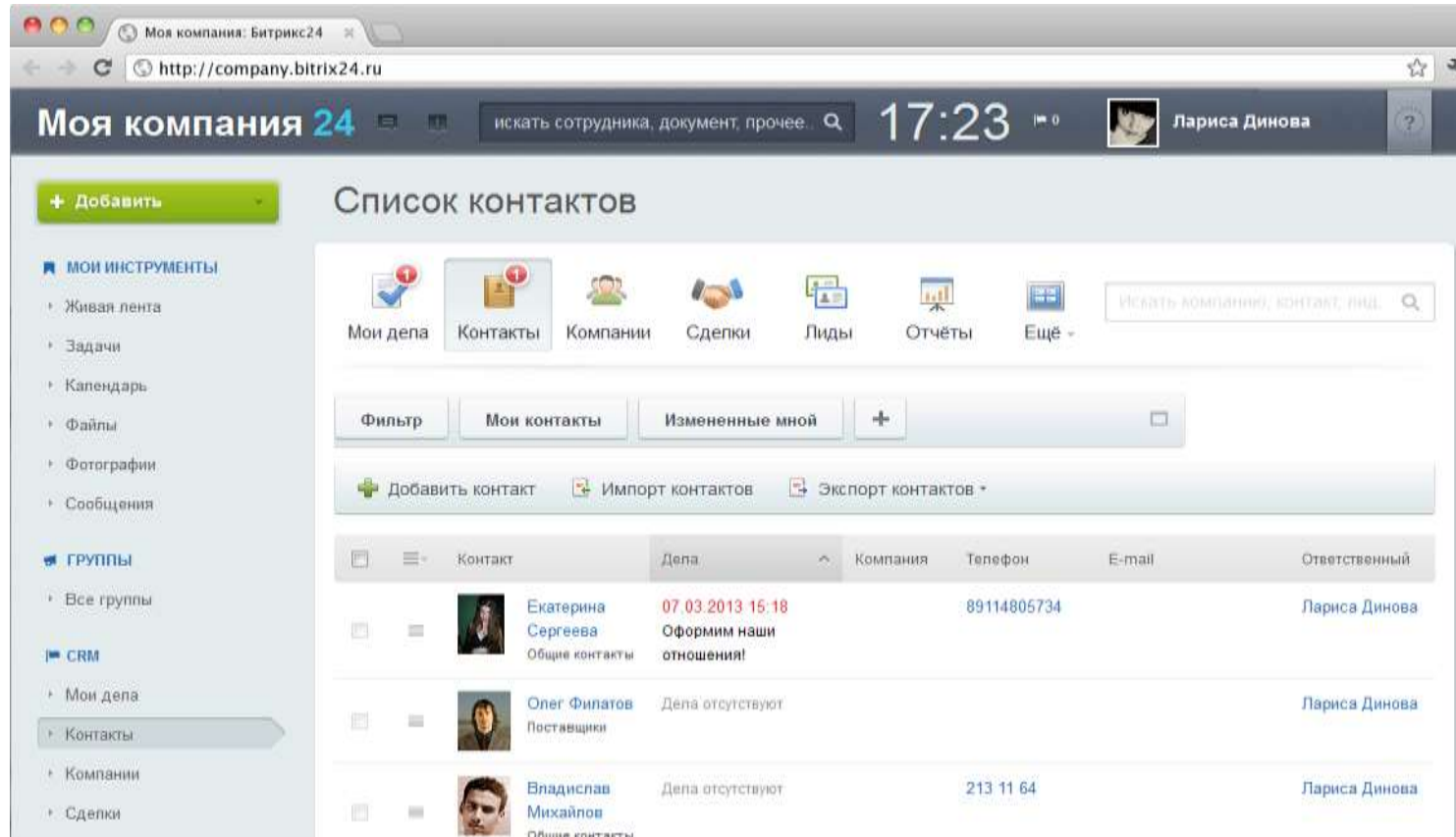
E-mail:

- Звонок
- Заказ в интернет-магазине
- Письмо
- Визитки
- Любой другой входящий контакт




Лид, в конце концов должен конвертироваться в Контакт, Компанию, Сделку

База контактов

Ведите базу контактов и компаний, фиксируйте все события (например, звонки, письма, встречи), выставляйте счета клиентам, планируйте свою деятельность, стройте «воронку продаж», отчеты и графики.



The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. The top header shows the user's name 'Лариса Динова' and the time '17:23'. The main content area is titled 'Список контактов' (Contacts List). It features a navigation menu on the left with options like 'Мои инструменты' (My Tools) and 'ГРУППЫ' (Groups). The main area contains a table of contacts with columns for 'Контакт', 'Дела', 'Компания', 'Телефон', 'E-mail', and 'Ответственный'.

Контакт	Дела	Компания	Телефон	E-mail	Ответственный
 Екатерина Сергеева Общие контакты	07.03.2013 15:18 Оформим наши отношения!		89114805734		Лариса Динова
 Олег Филатов Поставщики	Дела отсутствуют				Лариса Динова
 Владислав Михайлов Общие контакты	Дела отсутствуют		213 11 64		Лариса Динова

Управление делами в CRM

Моя компания: Битрикс24

http://company.bitrix24.ru

искать сотрудника, документ, прочее... 18:27 Работая Антон Степанов

Мои дела

Пента Мои дела Контакты Компании Сделки Счета Ещё -

+ Задачу + Звонок + Встречу + Письмо

Фильтр Мои текущие дела Мои выполненные дела Все текущие дела Все выполненные дела +

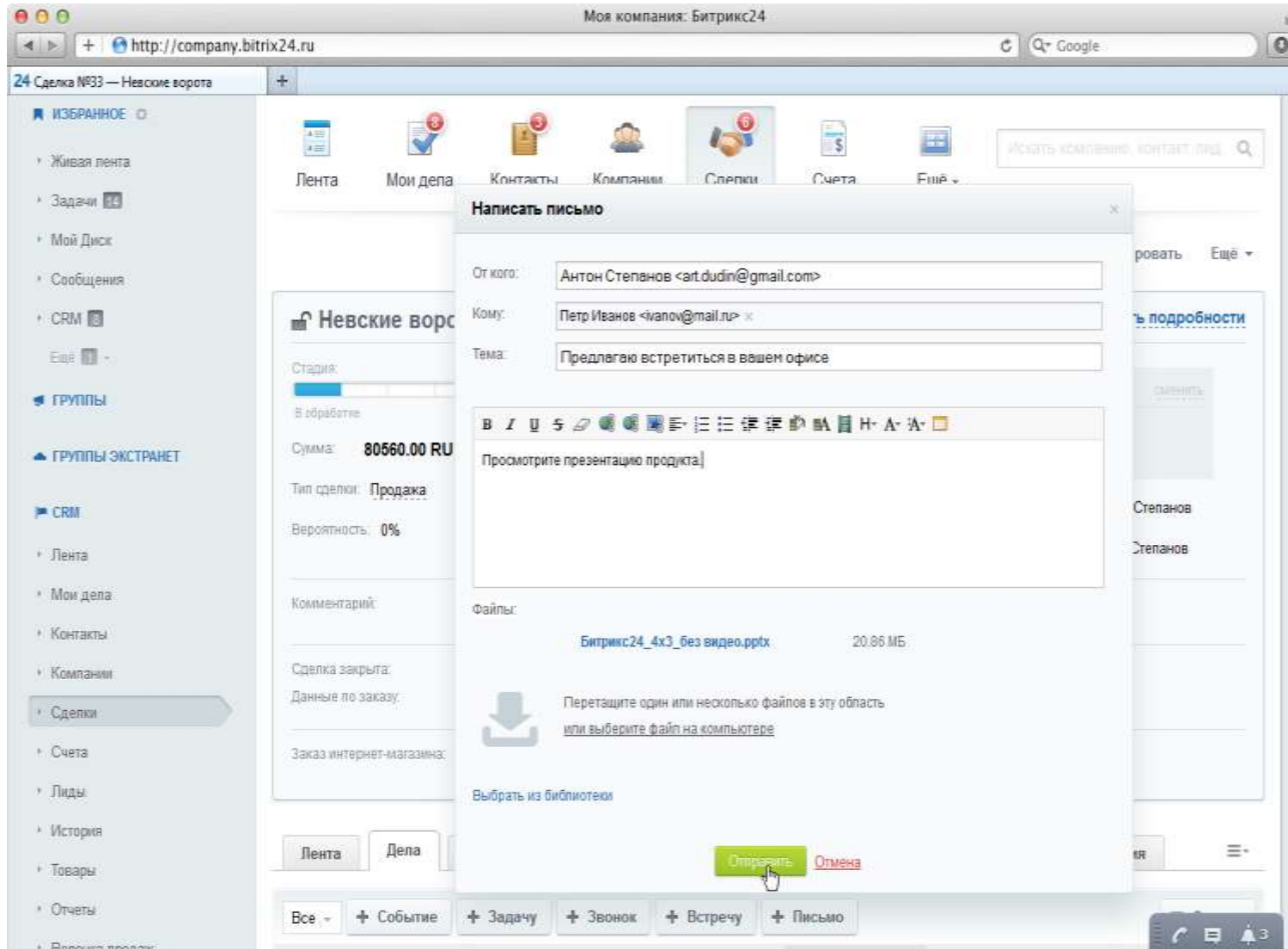
	Название	Срок	Сделка/Лид	Ответственный
	Исходящий звонок Петр Еремин	08.09.2013 19:35	Заявка на презентацию БУС	Антон Степанов
	Конференция	12.09.2013 12:19	ООО Майг	Антон Степанов
	Встреча на Малотобольской	19.09.2013 11:34	Агрокомбинат	Антон Степанов
	Исходящий звонок Александр Ильин	21.09.2013 14:11		Антон Степанов
	Обсудить покупку	28.09.2013 14:09	Невские ворота	Антон Степанов
	Обсудить детали покупки	30.09.2013 14:13		Антон Степанов
	Обсудить покупку земли	02.10.2013 14:10		Антон Степанов
	Скидки на поставку оборудования: 10 или 5?	02.12.2013 18:55	Невские ворота	Антон Степанов

Отмечено: 0 Всего: 33 Страницы: 1 | 2 След

Планируйте свои дела:

- Задачи
- Звонки
- Встречи
- Письма

Письма клиентам



- Отправляйте письма из списка лидов, контактов или сделок.
- Рассылайте письма одному или группе адресатов.
- Прикрепляйте файлы
- Используйте шаблоны

Звонки клиентам из CRM

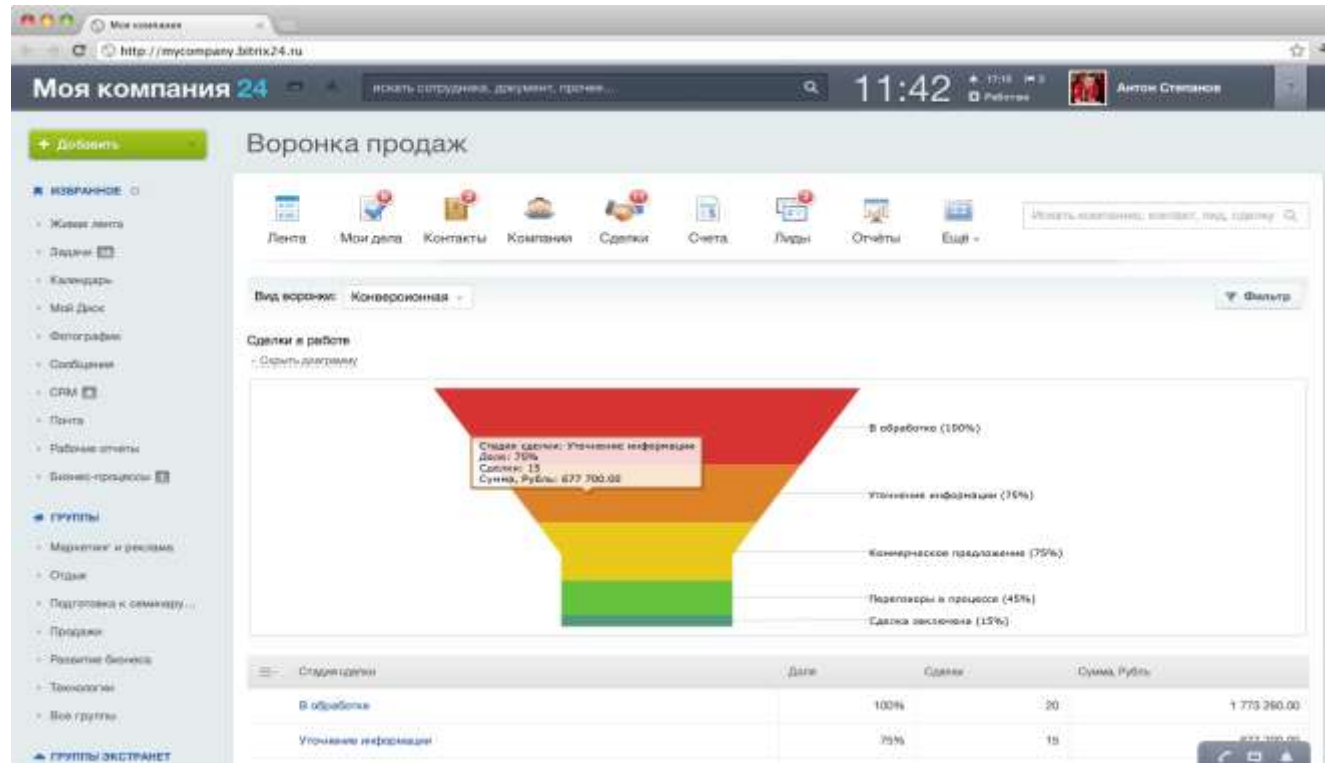
The screenshot shows the Bitrix24 CRM interface. The top navigation bar includes the company name 'Моя компания 24', a search bar, the time '16:40', and the user's name 'Антон Степанов'. The main content area is titled 'Список контактов' (Contacts List). It features a navigation menu on the left with options like 'Живая лента', 'Задачи', 'Мой Диск', 'Сообщения', 'CRM', and 'ГРУППЫ'. The main area displays a table of contacts with columns for 'Контакт', 'Дела', 'Компания', 'Телефон', and 'E-mail'. A call log window is open over the contact 'Александр Ильин', showing a call on '21.09.2013 14:11' with the phone number '+7 900 9231763' and a 'Позвонить' (Call) button.

Контакт	Дела	Компания	Телефон	E-mail
Александр Ильин Клиенты	21.09.2013 14:11 Исходящий звонок Александр Ильин	56 STUFF Руководитель PR-службы	+7 900 9231763	ai@56stuff.com
Елена Макарова Клиенты	02.10.2013 14:10 Обсудить покупку земли	Астра-Плюс	+7 812 54...	
Петр Иванов Общие контакты	02.12.2013 18:55 Скидки на поставку оборудования: 10 или 5?	ООО "Невские ворота"	+7911484...	

- Возможность привязки своего номера
- Запись разговора

Воронка продаж

Взгляните на «воронку продаж», и сразу увидите сколько сделок в обработке, сколько на стадиях уточнения информации и коммерческих предложений, сколько в процессе переговоров, и, наконец, сколько сделок уже заключено.



Конструктор отчетов в CRM

Множество типовых отчетов:

- Выигранные сделки
- Доходность по товарам
- Объем сделок по контактам
- Объем сделок по компаниям
- Объем сделок по менеджерам
- Ожидаемые продажи
- Просроченные сделки
- Распределение сделок по стадиям
- Возможность создавать любые свои

Конструктор отчетов [Вернуться к списку отчетов](#)

Название отчета
Новый отчет

Отчетный период
Этот месяц

Колонки

- Название
- Стадия сделки
- Ответственный: Ф.И.О.
- Дата начала

[Вынести колонку](#) [Добавить](#)

Сортировать по колонке: Название по возрастанию

Фильтр

[Выберите поле](#)

Максимальное количество элементов

[Изменить фильтр в отчете](#)

[Отменить](#)

Предварительный просмотр структуры отчета

Название	Стадия сделки	Ответственный: Ф.И.О.	Дата начала
----------	---------------	-----------------------	-------------

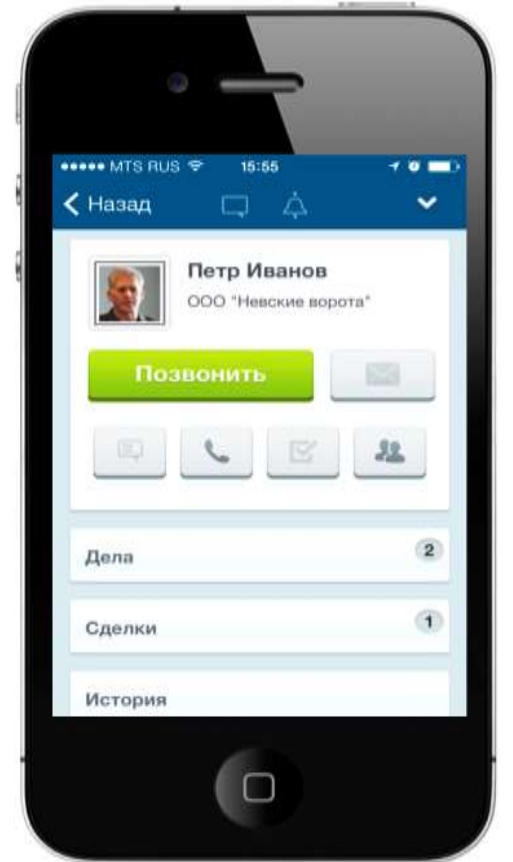
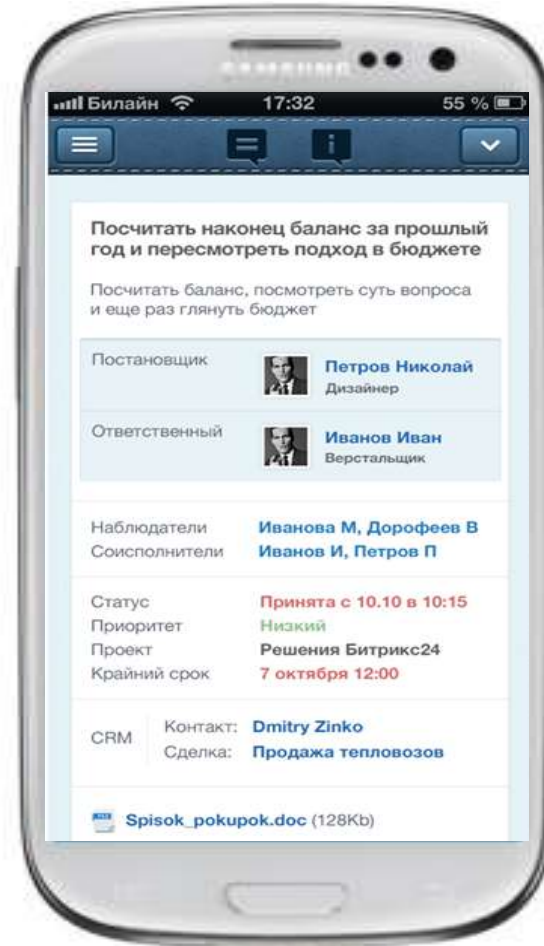
Список отчетов

- Воронка продаж
- Занятость по проектам
- Задачи на месяц
- Отчет по эффективности
- Задачи за прошлый месяц
- zg_test
- \$Просроченные сделки
- \$Выигранные сделки
- \$Ожидаемые продажи
- \$Объем сделок по менеджерам
- \$Доходность по компаниям
- \$Объем сделок по контактам
- \$Объем сделок по компаниям
- Распределение сделок по стадиям

Мобильная CRM

Работа с CRM вне офиса:

- Работа с делами (план на день, планирование новых дел, выполнение звонков, задач, встречи, напоминания)
- Оперативное получение информации из базы CRM (быстро найти клиента и получить о нем информацию: контакты, адрес, прошлые сделки; быстро найти текущую сделку и уточнить информацию по товарам, клиенту и т.д.; найти товар из каталога и узнать его цену)
- На iPhone, Android, планшетах делает доступным дела, компании, сделки, лиды, счета



www.bitrix24.ru

НАЧАТЬ БЕСПЛАТНО

softbalanceERP

Спасибо за внимание!

Карпук Василий

Руководитель направления Битрикс24 ГК «СофтБаланс»

karpuv@softbalance.ru

+7 981 894 88 41

sb-vnedr.ru

