

# Бизнес-процессы – основа эффективного управления



**Шум Иван**

Руководитель отдела интернет-решений ГК «СофтБаланс»

[shum@softbalance.ru](mailto:shum@softbalance.ru)

+7 921 779 57 91



Что такое бизнес-процесс



## Бизнес-процессы в Битрикс24

*«Бизнес-процессы» предназначены для автоматизации бизнес-процессов организации, управления всеми этапами процесса и необходимыми для его исполнения действиями. С помощью данного инструмента можно **визуально формировать** последовательность этапов бизнес-процесса. При этом делать это можно прямо из публичной части вашего портала - без захода в административную.*

## С чем мы сталкиваемся каждый день?

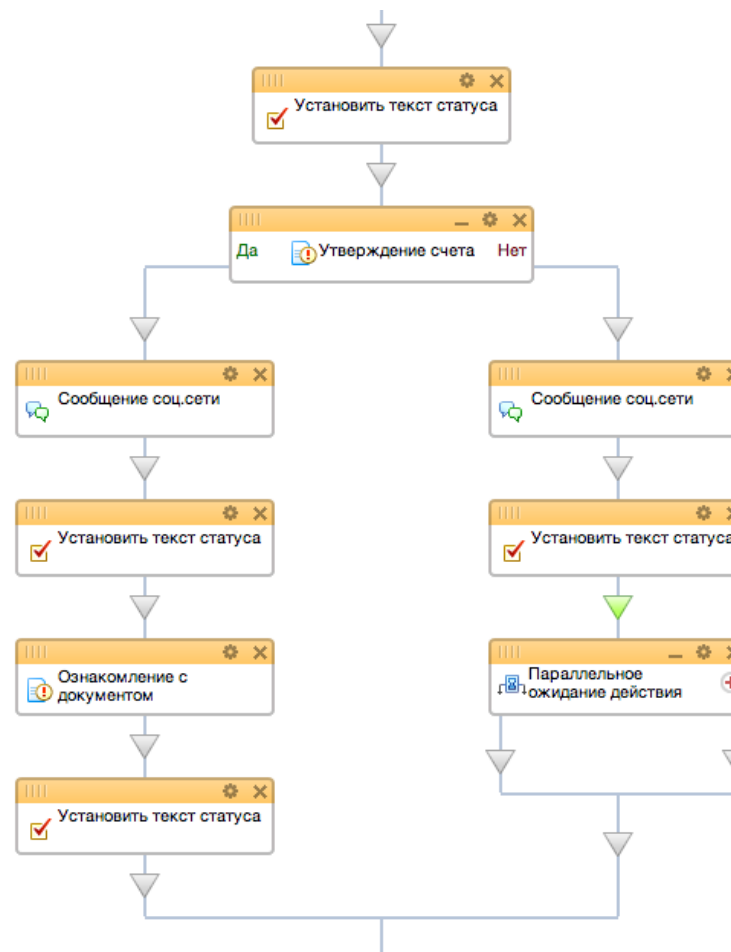
- утверждение документов
- обработка входящих обращений
- оформление командировок, отпусков, больничных
- утверждение счетов
- заявки
- распределение лидов в CRM
- напоминания менеджерам

**В каждой компании большая часть действий - рутина**



## Настройка бизнес-процесса

- Документы
- Списки
- Элементы CRM
  - Лид
  - Сделка
  - Контакт
  - Компания



	Блокировка документа
	Запрос дополнительной информации
	Разблокировка документа
	Создание новой компании
	Снятие документа с публикации
	Сохранение истории
	Ознакомление с документом
	Создание нового лида
	Публикация документа
	Запись события в cgm
	Утверждение документа
	Удаление документа
	Создание новой сделки
<b>▼ Конструкции</b>	
	Условие
	Параллельное выполнение
	Параллельное ожидание действия
	Команда
	Цикл

## Типовые шаблоны бизнес-процессов

### Документы

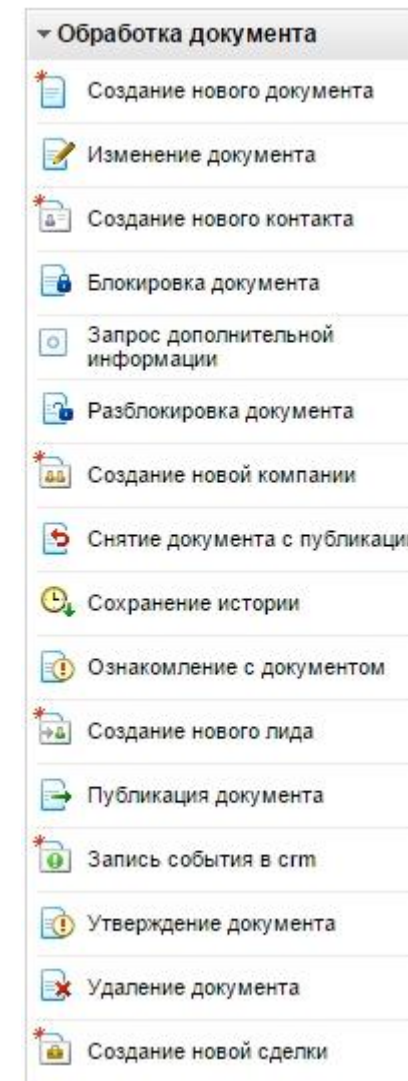
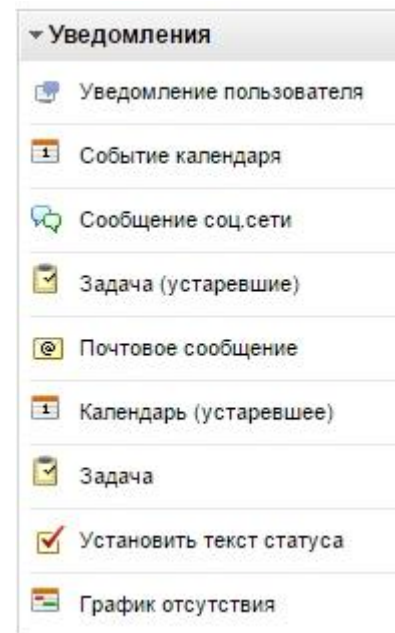
- Двухэтапное утверждение
- Экспертная оценка
- Ознакомление с документом
- Простое утверждение/голосование
- Утверждение документа со статусами
- Утверждение по первому голосу





## Бизнес-процессы в CRM

- В CRM включено три бизнес-процесса:
  - Обработка лида
  - Выполнение по стадиям сделки
  - Обработка контакта
- Специальные действия:
  - создание лида
  - создание сделки
  - создание контакта
  - создание компании
  - запись события в CRM.
- Отследить состояние запущенного бизнес-процесса можно на странице элемента CRM



## Процесс создания бизнес-процесса

- **Определение цели**
- **Выделение ролей**
- **Определение входных данных**
- **Описание процесса**
- **Перенос процесса в систему**



Посмотрим!

## Зачем это нужно?

- Сократить объём работы
- Повысить эффективность: ни одного упущенного интереса
- Упростить возможность прогнозировать загрузку

## Как это было?

- Мы много встречались и общались
- Потом написали документ, который казался логичным
- По документу реализовали схему работы в Битрикс24
- Несколько раз «прогнозили» то, что получилось
- Переделали
- Готово! Но впереди много нового











Что теперь будет?

## Новые понятия

- Лид
- Контакт
- Сделка

## Несколько слов про «Статусы»

Сделка	Стадия сделки	Дела	Клиент	Сумма/Валюта	Ответственный
X5 Продажа услуги	 Защита КП	Дела отсутствуют	X5	100 000.00 руб.	Евгений Журавлев
Новогоднее мероприятие Продажа	 Договор	Дела отсутствуют	Тестовая компания 1	0.00 руб.	Эдуард Каштанов
Балтавтопоиск Продажа	 Согласована первая встреча	Дела отсутствуют	Наталья Звездина Балтавтопоиск	0.00 руб.	Ирина Андреева
НГ в СБ Продажа	 Интересно	Дела отсутствуют		10 000.00 руб.	Иван Шум
Новая сделка	 Сделка не заключена	Дела отсутствуют		0.00 руб.	Иван Шум
Тимбилдинг	 В обработке	Дела отсутствуют		0.00 руб.	Ирина Андреева

Отмечено: 0    Всего: 6    Страницы: 1



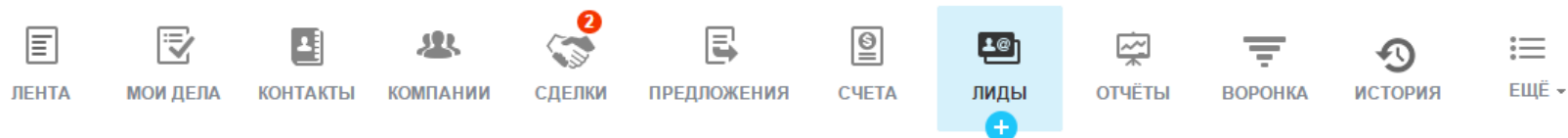
## Фильтр

The image shows a software interface for filtering deals. At the top, there are four tabs: "Фильтр" (selected), "Новые сделки", "Мои сделки", and "+". Below the tabs are three input fields, each with a minus sign button to its right:

- "Название сделки:" followed by an empty text input field.
- "Ответственный:" followed by an empty text input field.
- "Стадия сделки:" followed by a dropdown menu. The dropdown is open, showing the following options: "(нет)", "В обработке", "Подготовлен интерес", and "Ожидает контакта".

At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Найти" and "Отмена". To the right of these buttons are two more buttons: a gear icon (settings) and a plus sign (+).

## Список лидов



Искать компанию, контакт, лид, сделку...

Фильтр Новые лиды Мои лиды +

Добавить лид

<input type="checkbox"/>	Лид	Статус	Дела	Полное имя	Дата создания	Телефон	E-mail	Ответственный
<input type="checkbox"/>			Дела отсутствуют	Наталья Звездина	23.10.2014	999-99-99		Ирина Андреева
<input type="checkbox"/>	Строймонтаж Свой контакт	Сконвертирован	Дела отсутствуют	Наталья Каретина	27.10.2014			Ирина Андреева
<input type="checkbox"/>	Корпората.нет Свой контакт	Сконвертирован	Дела отсутствуют	Инна Журавлева	28.10.2014	+7921-7777777 ☎		Ирина Андреева
<input type="checkbox"/>	Рога и Копыта Свой контакт	Не обработан	Дела отсутствуют	Иван Иванов	30.10.2014	8-921-799-99-99 ☎		Ирина Андреева
<input type="checkbox"/>	СофтБаланс Свой контакт	Сконвертирован	Дела отсутствуют	<Без имени>	04.02.2015			Ирина Андреева

Отмечено: 0 Всего: 5 Страницы: 1

Для всех  Применить

## Форма добавления Лида

Новый лид

☰ О лиде

Название лида:

Статус: Не обработан ▼

Дополнительно о статусе:

Источник: Свой контакт ▼

Дополнительно об источнике:

Ответственный: Иван Шум

Доступен для всех

☰ О контакте

Фамилия:

Имя:



## Бизнес-процесс работы по Лиду

### Цель

Заполнить информацию о Лиде, достаточную для принятия решения: работаем с ним дальше или нет

### Краткий алгоритм

- Заполнили информацию
- Приняли решение работать или нет
- Руководитель подтвердил или отклонил решение

## Конвертация Лида

Конвертировать Следить Редактировать Ещё ▾

Не обработан Сумма: 0.00 руб.

Источник: **Свой контакт** | Телефон: 8-921-799-99-99

Дополнительно об источнике

Комментарий

Ответственный: **Ирина Андреева** (Исполнительный директор) сменить

Лента | Дела | Товары | Бизнес-процессы | История

Сообщение | Задача | Встреча | Звонок | E-mail

Написать сообщение ...

**Ирина Андреева** > Лид: **Рога и Копыта**

Создан лид: **Рога и Копыта**

Статус: **Не обработан**

Клиент: **Иван Иванов** (Рога и Копыта)

## Конвертация Лида

Конвертация

Конвертация лида

Название лида: Рога и Копыта

Конвертировать в контакт

Выбрать из списка

\*Фамилия:

\*Имя:

Отчество:

Фотография:  Файл не выбран

Дата рождения:  1

E-mail:  Рабочий ▼ ×

Телефон:  Мобильный ▼ ×

Сайт:  Корпоративн ▼ ×

Facebook ▼ ×

Twitter ▼ ×

Мессенджер:  Skype ▼ ×

## Создание сделки. Получение предварительного интереса

Новая сделка

☰ О сделке

Название:

Запрос:

Файл с запросом:  Файл не выбран

Ответственный:

Дата начала:

Дата завершения:

Отчёт менеджера по первой встрече:  Файл не выбран

Бриф:  Файл не выбран

Стадия сделки:

Доступна для всех

☰ Обязательные к заполнению поля

Сделка постоянная/  
новая:

Тип мероприятия:

Бюджет:



## Бизнес-процесс работы по Сделке

### Цель

Провести всех задействованных сотрудников по всем этапам работы с интересом.  
Не дать упустить мелочи.  
Позволить планировать загрузку.





Работа в рамках бизнес-процесса




## Работа с задачами. Просмотр списка

The screenshot displays a web interface for task management. On the left is a sidebar with navigation options: 'ДОБАВИТЬ', 'ИЗБРАННОЕ', 'Живая лента', 'Задачи' (with a '3' badge), 'Календарь', 'Мой Диск', 'Фотографии', 'Сообщения', 'CRM' (with a '3' badge), and 'Почта'. The main area is titled 'Мои задачи'. It features a filter bar with buttons for 'Делаю' (with a '3' badge), 'Помогаю', 'Поручил', 'Наблюдаю', 'Все', 'Проекты', and 'Отчеты'. Below the filter bar, there are two dropdown menus: 'Я – ответственный' (set to 'В РАБОТЕ') and 'показаны задачи' (set to 'ВСЕХ'). A summary bar indicates '3 Задачи — 1 непросмотренная, 1 просроченная и 1 без крайнего срока'. The task list below has a header 'Название' and three items: 'Заполнить профиль', 'Уточнить информацию по интересу (НГ в СБ)', and 'Уточнить информацию по интересу (Тимбилдинг)'. Each item has a checkbox and a menu icon.

## Работа с задачами. Просмотр задачи

Еще

Описание задачи

 [напомнить](#)

### Уточнить информацию по интересу (НГ в СБ)

Не все обязательные поля интереса заполнены. Необходимо заполнить все обязательные поля интереса:

- Сделка постоянная/новая
- Тип сделки (тип мероприятия)
- Ориентировочный бюджет
- Предполагаемая дата мероприятия
- Кол-во человек
- Дата следующего контакта

Рекомендуемые к заполнению поля:

- Формат мероприятия
- Цели мероприятия
- Описание последнего подобного проекта (что было? Площадка? Ведущий? С кем работали. Ссылка на событие)

Чек-лист:

[добавить](#)

Теги: [добавить](#)

Задача в проекте (группе): [добавить](#)

Элементы CRM: | Сделка: НГ в СБ

Постановщик



Иван Шум

Ответственный

[сменить](#)



Иван Шум

Статус: **Ждет выполнения**  
с сегодня 17:38:33

Приоритет: ● **Средний**

Крайний срок: [Нет](#)

Старт: сегодня 17:38

Оценка: [Нет оценки](#)

В отчете: Нет

[Добавить соисполнителей](#)

[Добавить наблюдателей](#)

[▶ НАЧАТЬ ВЫПОЛНЕНИЕ](#)

[ЗАВЕРШИТЬ](#)



[Делегировать](#)

[Редактировать](#)

[Отложить](#)

[Удалить](#)



## Уведомления

ДИРЕКТОРИЯ 24

искать сотрудника, документ, прочее...

Бизнес-чат

Контакты Последние

Имя, фамилия или отдел

Уведомления

ор(Сделка новая="" ,Маркетинговое="" ,от 500 000 до 1 000 000="" ,28.02.2015 16:23:00="" ,150="" ),04.02.2015 16:35:00="" )

Ирина Андреева 04.02.2015 15:37:12 x  
Задача "[#39] Конвертировать Лид (СофтБаланс) в Контакт" удалена

Ирина Андреева 04.02.2015 15:37:12 x  
Задача "[#37] Заполнить сведения о Лиде (СофтБаланс)" удалена

Ирина Андреева 04.02.2015 15:37:12 x  
Задача "[#35] Конвертировать Лид (СофтБаланс) в Контакт" удалена

Ирина Андреева 04.02.2015 15:37:12 x  
Задача "[#33] Заполнить сведения о Лиде (СофтБаланс)" удалена

Иван Шум [25]; 27.01.2015 16:21:02 x

Уведомления

Онлайн




Теги: [добавить](#)

Задача в проекте (группе): [добавить](#)

## Календарь

Месяц	Неделя	День	← 26 Января - 1 Февраля 2015 →					<a href="#">+ Добавить</a>	
	Пн, 26	Вт, 27	Ср, 28	Чт, 29	Пт, 30	Сб, 31	Вс, 1		
09:00									
10:00									
11:00									
12:00									
13:00									
14:00									
15:00									
16:00									
17:00		Встреча с клиентом по интересу "НГ в СБ" 16:19 — 17:19 							
18:00									
19:00									

# Запрос информации. Список

ДИРЕКТОРИЯ 24   1 

**+ ДОБАВИТЬ** ▾

## Задания бизнес-процессов

**ИЗБРАННОЕ** ⚙

- Живая лента
- Задачи **1**
- Календарь
- Мой Диск
- Фотографии
- Сообщения
- CRM **2**
- Почта
- Бизнес-процессы** **1**

Название	Дата изменения
Принять решение, интересен ли интерес "Тимбилдинг"	13.02.2015 17:48:17

Всего: 1    Страницы: 1 | [Все](#)

## Запрос информации. Подробно

◆ ИЗБРАННОЕ ⚙

- Живая лента
- Задачи 1
- Календарь
- Мой Диск
- Фотографии
- Сообщения
- CRM 2
- Почта
- Бизнес-процессы 1**
- Мои проекты
- А где все?

Принять решение, интересен ли интерес "Тимбилдинг"

Вы заполнили всю необходимую информацию о интересе. Теперь можно принять решение, продолжаем ли мы работать по нему или оно того не стоит.

[Перейти к документу](#)

Продолжаем работу по интересу?:

Комментарий:



## Что в это время происходит с интересом?

- Меняются статусы
- Заполняются поля
- Ведётся протокол работы по бизнес-процессу



### Что мы получили

- Автоматические напоминания
- Возможность контролировать процесс
- Возможность строить отчёты и прогнозировать

Спасибо за внимание!

**Шум Иван**

Руководитель отдела интернет-решений ГК «СофтБаланс»

[shum@softbalance.ru](mailto:shum@softbalance.ru)

+7 921 779 57 91

