

Лабораторная работа № 51-52

Тема: Создание и добавление сделок в CRM

Цель: ознакомиться с возможностями создания отчетов в CRM-системе.

Тип занятия: закрепление материала.

Оборудование: ПК, доска, проектор, методические указания.

1. Вход в Битрикс.

В окне браузера введите <https://www.bitrix24.net/>. Для входа в систему введите «Логин» и «Пароль», нажмите кнопку «Войти» (см. рис. 1).

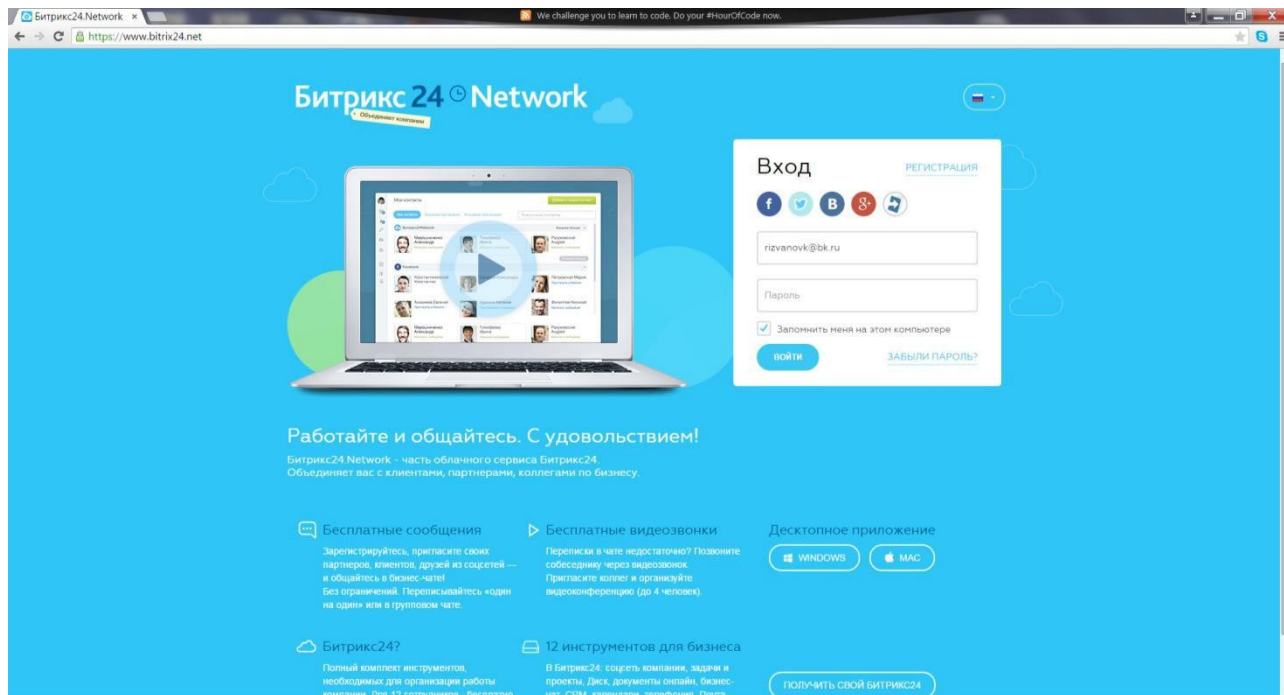


Рисунок 1 – Вход в Битрикс.

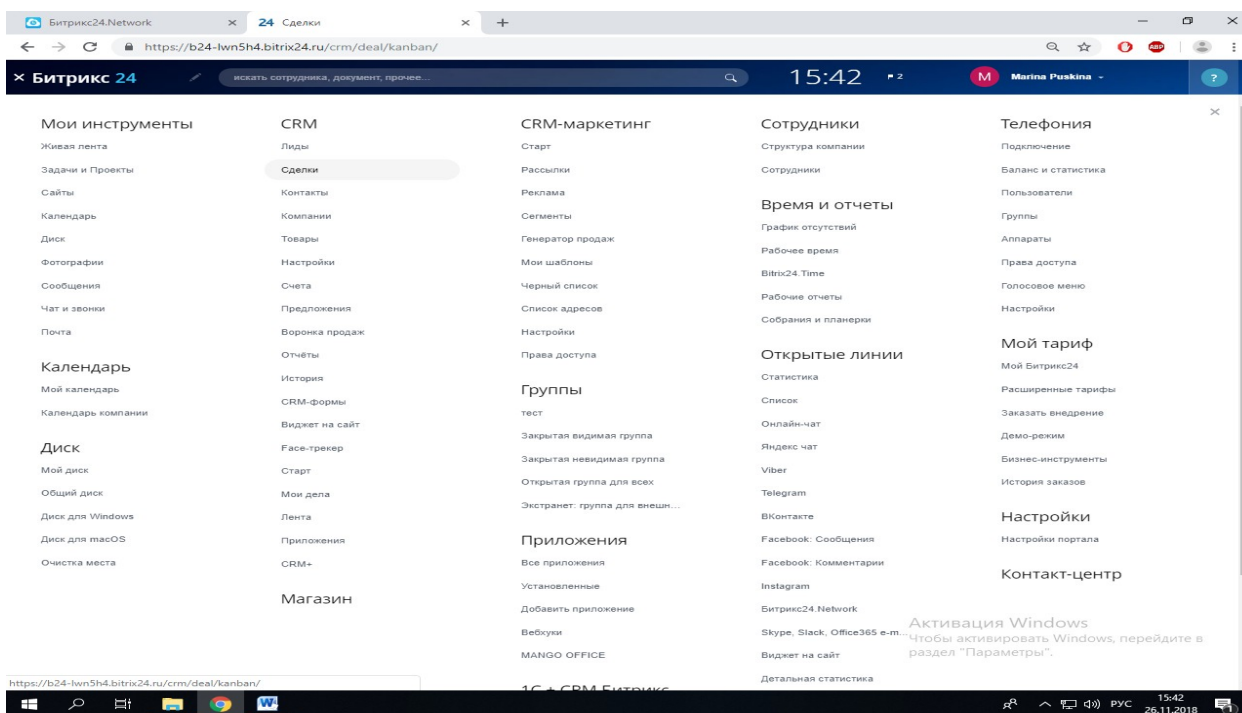
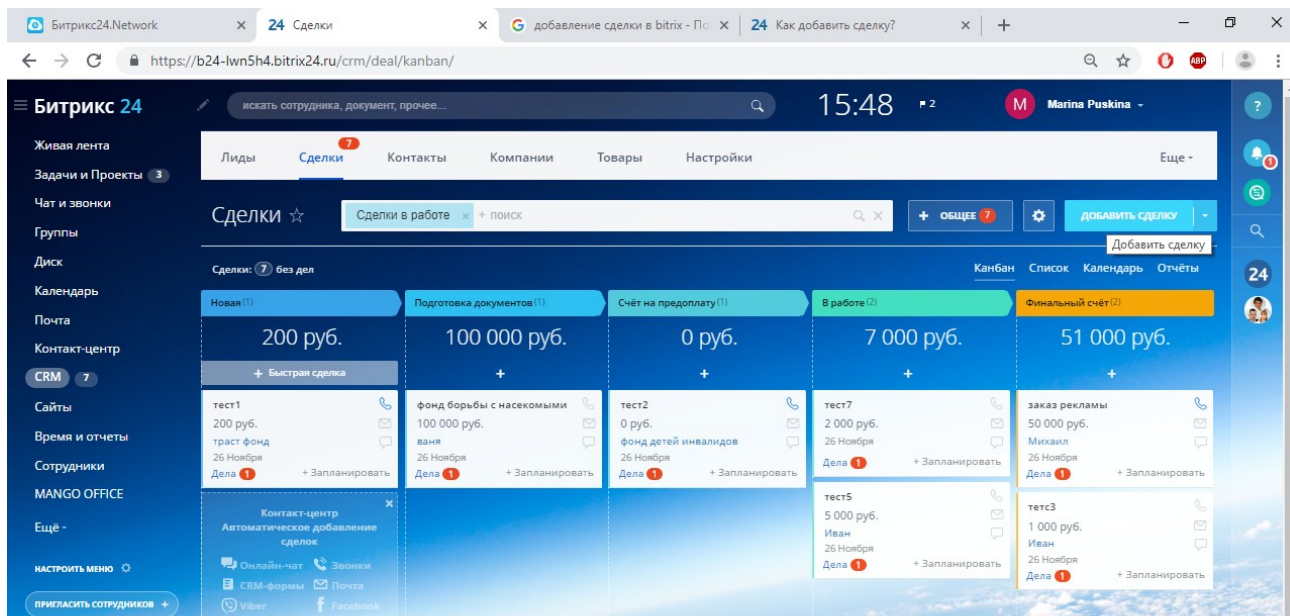


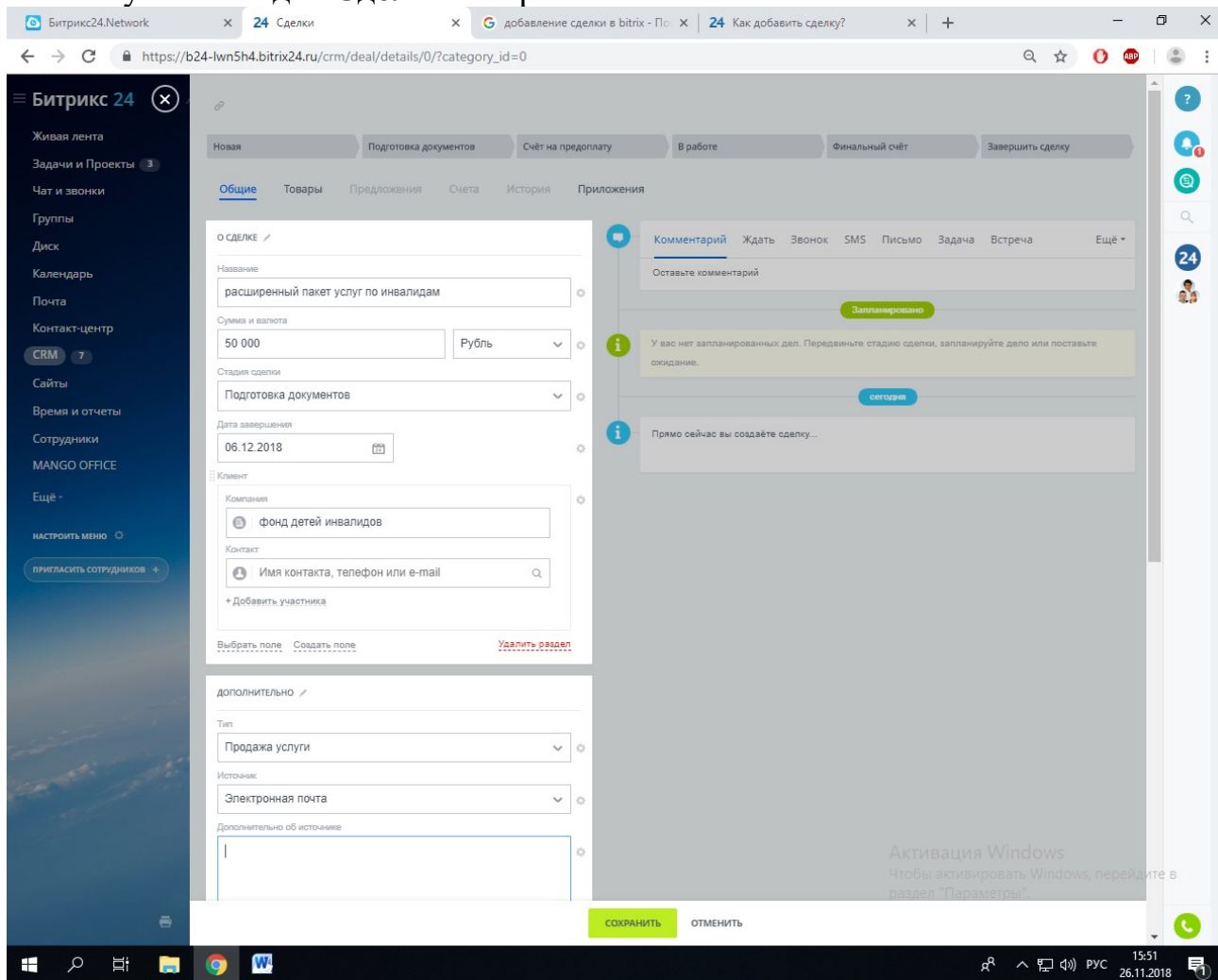
Рисунок – сделки.

Как добавить сделку?

Нажать кнопку **Добавить сделку** на странице сделок или плюсики под пунктом меню.



Нажать кнопку на закладке **Сделки** в карточке контакта или компании.



В меню действий торгового предложения:

Или в форме просмотра предложения

В меню действий контакта или компании

Если добавить сделку к контакту, к которому привязана одна или несколько компаний, то сделка будет добавлена также и для компаний.

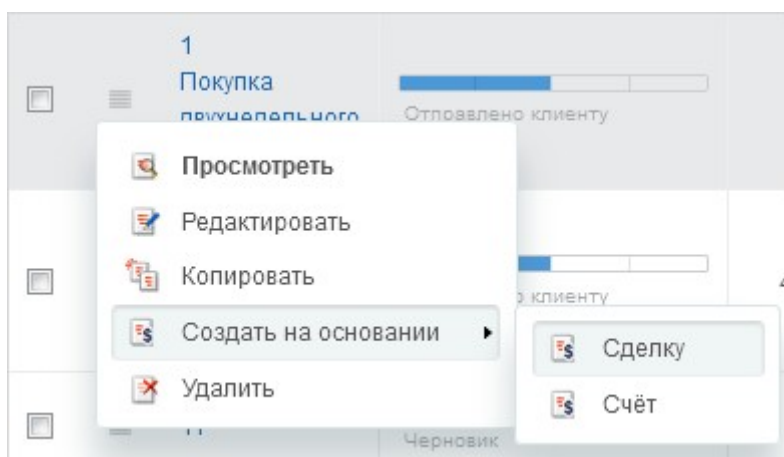
Сделки также можно добавить через интеграцию с интернет-магазином.

В этом случае заказы на стороне сайта будут формировать сделки на стороне Битрикс24. Подробнее об этой возможности читайте в статье [Интеграция с интернет-магазином](#)

В некоторых случаях при создании сделки необходимо указать ее направление. Подробнее об этом читайте в статье [Направления сделок](#)

Сделку можно добавить несколькими способами:

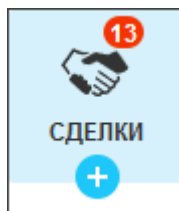
- с закладки **Сделки** формы просмотра контакта\компании;
- нажав **Добавить сделку** на контекстной панели страницы **Сделки**;
- выбрав пункт **Добавить сделку** из подменю кнопки **Еще** режима просмотра контакта\компании.
- через форму просмотра предложения или его меню действий:



- из меню действий привязанных контакта\компании, расположенных на соответствующей закладке формы просмотра компании\контакта.

Примечание: в данном случае в сделке автоматически будет проставлена привязка к контакту и компании одновременно.

- нажав на "+", появляющийся при наведении курсора мыши на иконку сделок в главном меню CRM:



- из меню действий нужного контакта\компании на странице общего списка.

Примечание: в случае контакта, к которому привязана компания - в форме добавления к нему сделки будет проставлена привязка и к компании тоже. На компании, к которым добавлены контакты, это не распространяется.

- импортировав сделки из интернет-магазина;
- автоматически из визит-трекера.

Внимание! При добавлении сделки способами, указанными в пп. 2 и 4, следует предварительно выбрать направление сделок.

Вам откроется форма добавления новой сделки:

Новая сделка

☰ О сделке

Название:

Стадия сделки:

Валюта:

Сумма:

Вероятность, %:

Ответственный:

Дата начала:

Дата завершения:


Тип:

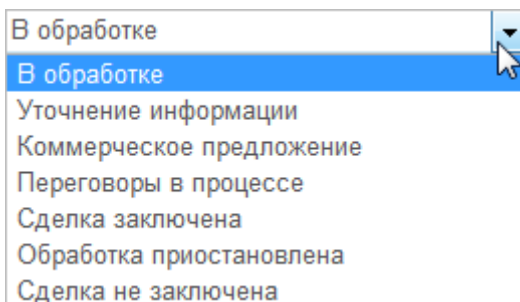
Доступна для всех

Примечание: опция **Связать с интернет-магазином** будет доступна, если у вас настроена интеграция с интернет-магазином.

Рассмотрим добавление сделки, не привязываемой к интернет-магазину. О том, как связать сделку с заказом в электронном магазине, читайте в соответствующем уроке.

Группа параметров "О сделке"


- **Стадия сделки** - нажмите  и укажите этап, на котором находится добавляемая сделка (по умолчанию выставляется **В обработке**):

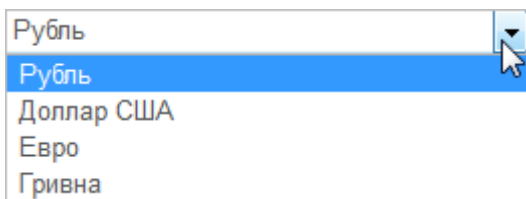


В обработке
В обработке
Уточнение информации
Коммерческое предложение
Переговоры в процессе
Сделка заключена
Обработка приостановлена
Сделка не заключена

Возможна установка стадий сразу для нескольких сделок из списка. Данное действие аналогично, описанному в уроке Добавить контакт, групповому назначению ответственного.

Примечание: при указании стадии **Сделка** **заключена** или **Сделка** **не** **заключена** сделка будет закрыта.

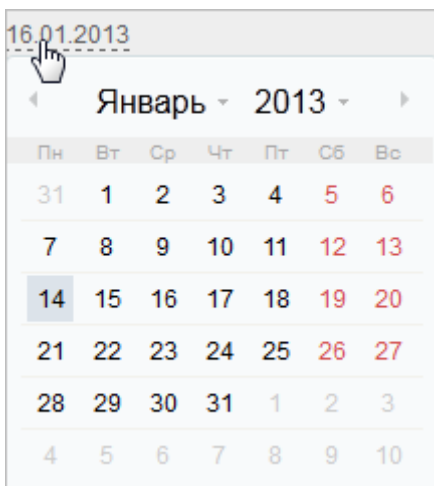
- **Валюта** - нажмите  и выберите валюту, в которой вы указываете сумму (по умолчанию выставлено **Рубль**):




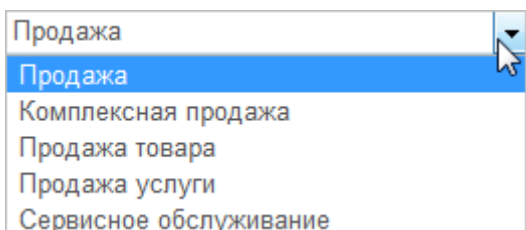
- **Сумма** - только с помощью цифр укажите сумму сделки.
- **Вероятность, %** - введите число от 0 до 100, характеризующее вероятность успешности сделки.
- **Ответственный** - здесь указываются данные, идентифицирующие ответственное за данную сделку лицо. Изначально выставляется имя, фамилия, e-mail и ID сотрудника, который вносит данные о лиде. Указать другого сотрудника из структуры портала, можно нажав на ссылку **Добавить из структуры**. Процесс выбора сотрудника описан в уроке [График отсутствий](#).

Возможно групповое добавление ответственного. Оно описано в уроке [Добавить контакт](#).

- **Дата начала** - по умолчанию выставляется дата добавления сделки в CRM. Чтобы изменить ее, кликните на саму дату и выберите число, месяц и год сделки в выпадающем календаре:



- **Дата завершения** - аналогично **Дате начала** укажите дату завершения сделки. По умолчанию выставляется дата, на неделю более поздняя, чем дата добавления сделки в CRM.
- **Тип** - нажмите  и выберите вид сделки (по умолчанию выставляется **Продажа**):



Примечание: настроить свои названия типов и стадий сделки вы можете на странице *CRM > Настройки > Справочники*.

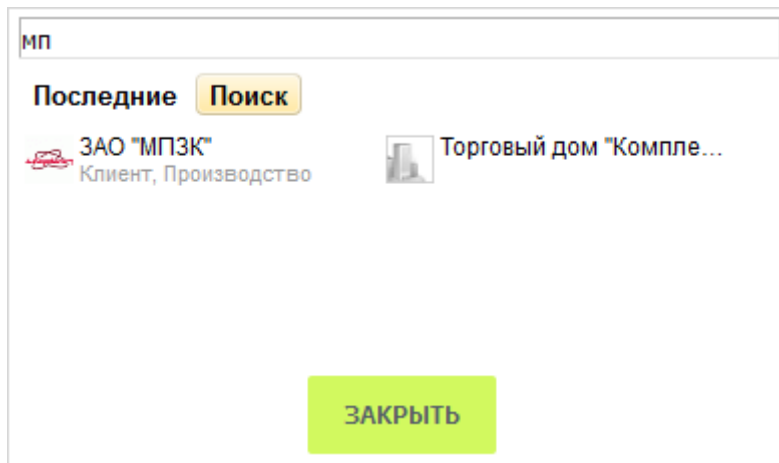
- **Доступна для всех** - отметьте опцию, чтобы сделать сделку открытой. Это может понадобиться при разграничении прав доступа (подробнее об этом читайте в уроке [Права доступа](#)).

Внимание! Отмеченная опция **Доступна для всех** открывает сделку для тех сотрудников, которым назначена такая же роль, как ответственному за сделку. Помните, что для сделок возможна установка прав доступа по каждому статусу отдельно.

Группа параметров "О контакте"

Здесь можно выбрать контакт или компанию, с которыми заключается сделка.

- **Контакт** - укажите контакты, с которыми происходило сотрудничество в процессе заключения сделки. Чтобы выбрать из уже имеющихся в CRM контактов нажмите **Выбрать** и найдите нужный контакт с помощью поиска, начав вводить буквы имени или фамилии в текстовое поле вверху:



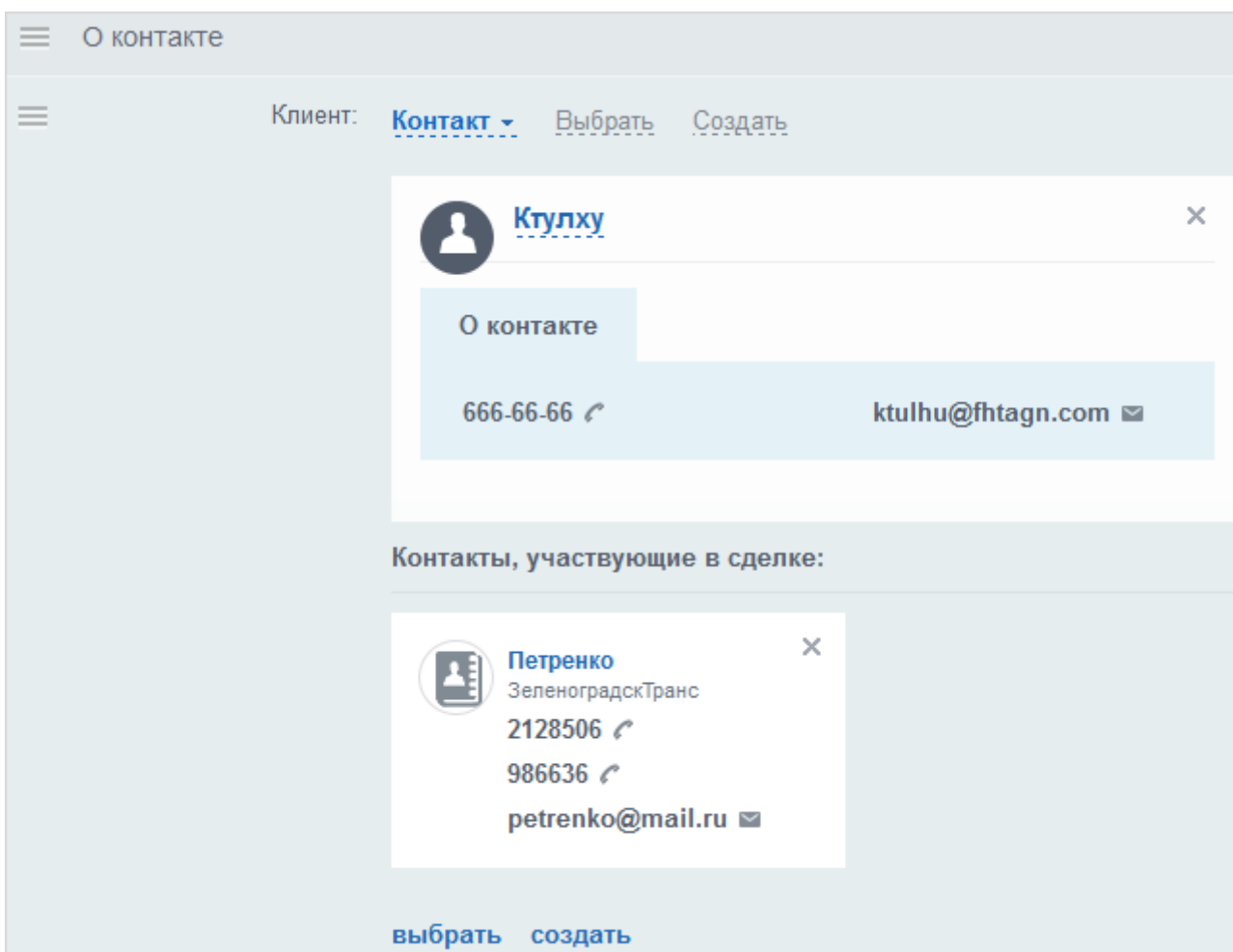
The screenshot shows a search interface with a text input field containing 'мп'. Below the input are two buttons: 'Последние' and 'Поиск'. Below the buttons, two search results are displayed. The first result is 'ЗАО "МПЗК" Клиент, Производство' with a red car icon. The second result is 'Торговый дом "Компле...' with a building icon. At the bottom of the search area is a green button labeled 'ЗАКРЫТЬ'.

Здесь же вы можете создать новый контакт. Для этого нажмите ссылку **Создать** и заполните форму [добавления контакта](#).

После нажатия **Сохранить** контакт появится как в списке контактов, так и в данной форме.

Чтобы убрать контакт из формы добавления сделки нажмите на крестик рядом с ним.

Аналогичным образом можно выбрать или создать другие контакты, участвующие в сделке.



Примечание: телефон и e-mail клиента не отображаются при отсутствии прав на чтение связанных контактов и компаний.

Примечание: с версии 16.5.7 модуля CRM появилась возможность добавлять к сделке несколько контактов через бизнес-процессы.

- **Компания** - аналогично контакту, вы можете указать или создать компанию, с которой была заключена сделка. В форме сделки появятся также контакты, привязанные к этой компании. Кроме того, можно добавить в сделку и другие контакты, не привязанные к данной компании:

О контакте

Клиент: **Компания** ▾ [Выбрать](#) [Создать](#)

Юринат
Клиент, Информационные технологии

О компании **Реквизиты**

4012565688 ↻ egor.R@bitrix.ru ✉

Контакты, участвующие в сделке:

Александров
Юринат
8 921 554 556 ↻

Абрасимов
Юринат

Наталов
Юринат

Сидорчук
ЗеленоградскТранс
2256598464 ↻
sidortshuk@ya.ru ✉

[выбрать](#) [создать](#)

- **Местоположение** - единственное обязательное к заполнению поле. Начните вводить и выберите из списка географический объект, где расположен контакт или компания, с которыми заключается сделка.

Примечание: Сохранение сделки допускается и без заполнения поля Местоположение, однако при этом невозможно корректное применение налогообложения. Кроме того, при создании на основании такой Сделки Счёта или Коммерческого предложения их сохранение будет невозможно, а при корректировке могут возникнуть расхождения с суммой Сделки. Таким образом **настоятельно рекомендуется** заполнять поле Местоположение в Сделке.

- **Комментарий** - введите свой комментарий свободного характера.

Группа параметров "Товары сделки"

Товары сделки

[Выбрать товар](#) [Добавить новый товар](#) Показать скидку Показать налог

Наименование	Цена (руб)	Кол-во	Ед измерения	Итого
1. 1С: "Управление сайтом"	45000.00	1	шт	45000.00 ✕

[Добавить строку](#)

Общая сумма: 45 000.00 руб

На этой вкладке перечисляются товары, на которые заключена сделка.

Внимание! При создании сделки на основании коммерческого предложения в список товаров новой сделки добавляются только товары, отсутствующие в созданных ранее на основании этого же предложения сделках.

Нажмите **Выбрать товар**, чтобы добавить товар из каталога CRM.

Выбор товаров

РАЗДЕЛЫ

- Автомобили
- Дополнительный
- Импортированные товары

Разделы

ID	Ак.	Детальная картинка	Название	Цена
85	Да		Дополнительный	
473	Да		Автомобили	
483	Да		Импортированные товары	
105	Да		Корпоративный портал	150 000.00 руб
107	Да		1С: "Управление сайтом"	45 000.00 руб

Выбрать

Примечание: следует иметь в виду, что добавление товаров влияет на сумму сделки, изменяя ее в соответствии со стоимостью добавляемых товаров и делая в дальнейшем недоступной для редактирования.

В таблице вы можете редактировать цену и количество товара, а также выбирать единицы измерения. Возможно указание дробного количества товара.

При наборе наименования в строке названия товара поддерживаются контекстный поиск:

Наименование

1. ро | →

2. Wi-Fi роутер
Семинар "Высокие продажи"

[Добавить строку](#)

Для уже выбранных товаров доступен элемент управления, который позволит перейти к просмотру карточки с информацией о товаре:

Наименование	Цена ()
1. Wi-Fi роутер	9360.00
2. <input type="text"/>	0.00

[Добавить строку](#)

Если набранного товара в каталоге нет, то с помощью соответствующей кнопки можно его туда добавить:

Наименование	Цена ()
1. Wi-Fi роутер	9360.00
2. ADSL-модем	0.00

[Добавить строку](#)

Добавить в каталог

Создание нового товара ×

Название:

Описание:

Валюта:

Цена:

Единица измерения:

Ставка НДС:

НДС включён в цену:

Раздел:

Чтобы удалить товар, нажмите на крестик рядом с его наименованием.

Примечание: если нажать **Добавить строку** и заполнить необходимые данные о товаре, а потом сохранить сделку, то новый товар не окажется в каталоге CRM, но будет присутствовать в сделке.

При выставленной галочке в опции **Показать скидку** можно задать сумму (процент) скидки:

<input checked="" type="checkbox"/> Показать скидку		
Скидка	Сумма скидки	Итого
12%	4200.00	30800

По кнопке **Добавить новый товар**, откроется окно, в котором вы сможете создать товар для каталога CRM:

Создание нового товара

Название:

Описание:

Валюта:

Цена:

Ставка НДС:

НДС включён в цену:

Раздел:

Нажмите **Сохранить**, чтобы добавить сделку и перейти к странице со списком сделок.

Нажмите **Сохранить и добавить еще**, чтобы добавить сделку и перейти к форме создания новой сделки.

3. Порядок выполнения работы

1. Войти в систему Битрикс.
2. Создайте различные типы сделок двумя способами
3. Редактируйте 2 сделки
4. Запланируйте для каждой сделки звонок, встречу и задачу

4. Содержание отчета

Отчет должен содержать:

1. Титульный лист.
2. Краткие теоретические сведения.
3. Ход выполнения работы.
4. Выводы по работе.