

# Битрикс24<sup>®</sup>

Объединяет компанию

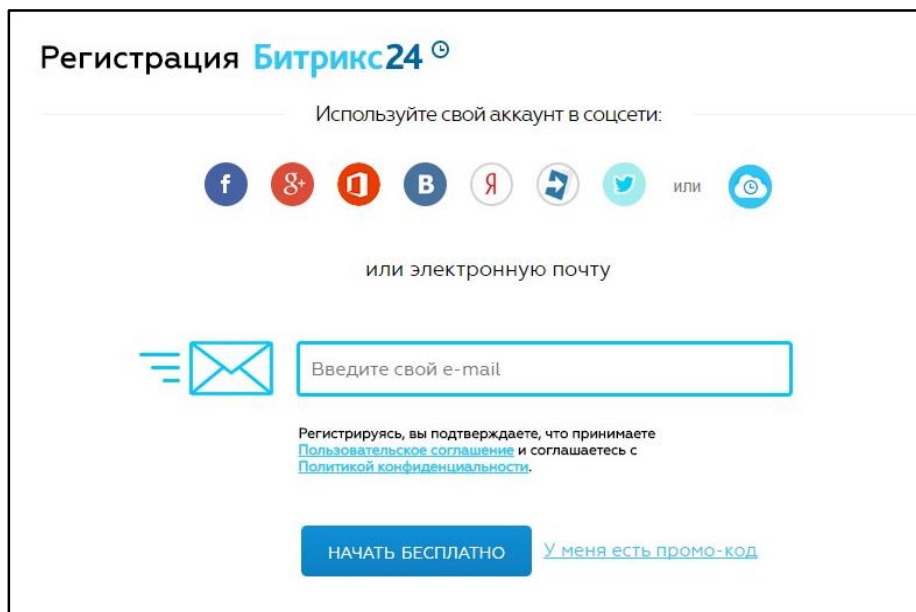
полный комплект инструментов  
для организации работы компании

## Содержание

Урок № 1. Создание и настройка портала компании в Битрикс24 .....	3
Урок № 2. Создание структуры компании.....	6
Урок № 3. Экспорт данных.....	8
Урок № 4. Работа с календарем .....	12
Урок № 5. Настройка доступа .....	14
Урок № 6. Работа в CRM.....	18
Урок № 7. Основы бизнес-процессов в CRM.....	43
Урок № 8. Работа с задачами .....	56
Урок № 9. Работа с рабочими группами.....	86
Урок № 10. Работа с бизнес-процессами .....	92
Урок № 11. Редактирование бизнес-процессов .....	103
Урок №12. Настройка облачной АТС .....	111
Урок №13. Мобильные приложения для Битрикс24 (iOS и Android).....	114
Заключение .....	125

## Урок № 1. Создание и настройка портала компании в Битрикс24

1. Перейдите по ссылке [Создать свой Битрикс24](#).
2. В появившемся окне укажите **свой Email** (либо авторизуйтесь через социальные сети). Если у вас есть промо-код, введите его. Далее нажмите кнопку «**Начать бесплатно**».



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

Используйте свой аккаунт в соцсети:

Или электронную почту

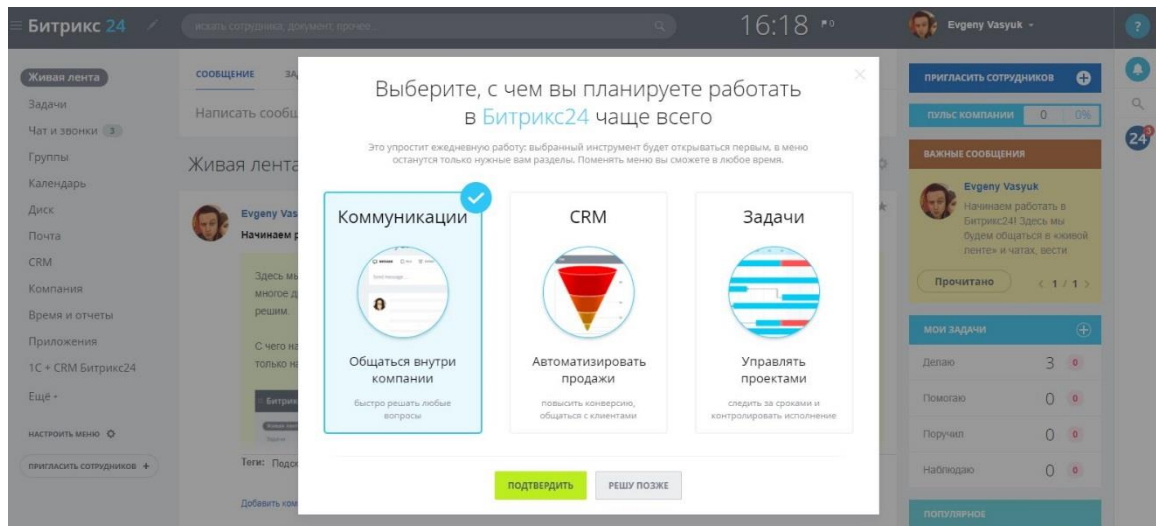
Введите свой e-mail

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

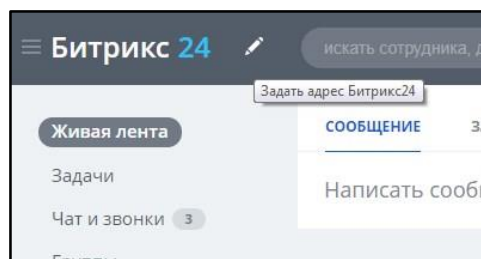
**НАЧАТЬ БЕСПЛАТНО** [У меня есть промо-код](#)

3. Вам на почту придет информационное письмо, в котором нужно будет подтвердить регистрацию. Также в письме будут указаны ваши логин и пароль.
4. Итак, корпоративный портал создан и вы попадаете в систему, где вам сразу предлагают выбрать, какие главные задачи вы хотите решать с помощью Битрикс24:
  - организовать коммуникации внутри компании,
  - автоматизировать продажи с помощью CRM-системы,
  - управлять проектами и задачами.

Вы можете выбрать один из указанных пунктов и перейти сразу к настройке соответствующего функционала, а можете закрыть это окно и настроить Битрикс24 последовательно.



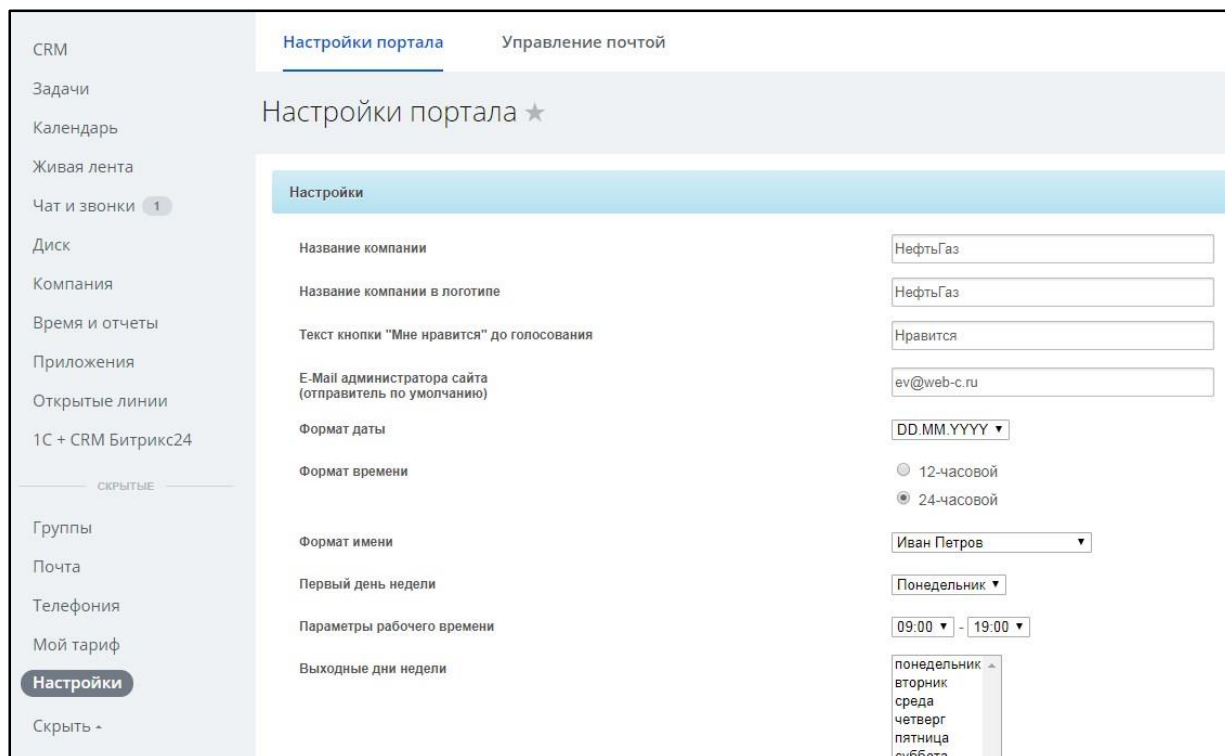
5. В верхнем левом углу портала воспользуйтесь подсказкой системы или нажмите на значок редактирования, чтобы задать понятный и удобный URL-адрес вашего портала.



В открывшемся окне введите название своей компании и уникальный адрес поддомена (система автоматически предложит адрес, соответствующий названию компании). По данному URL-адресу ваш корпоративный портал будет доступен для сотрудников.

A screenshot of the "Задать адрес Битрикс24" dialog box. It contains a text input field with "Газпром" entered. Below it, the current address is shown as "b24-n598473c3f0e0e.bitrix24.ru". There is another text input field for the subdomain, followed by ".bitrix24.ru". A red note says "Адрес сайта должен быть от 3 до 60 символов". At the bottom are "СОХРАНИТЬ" and "ЗАКРЫТЬ" buttons.

6. Выберите в конце вертикального меню пункт **Настройки**.



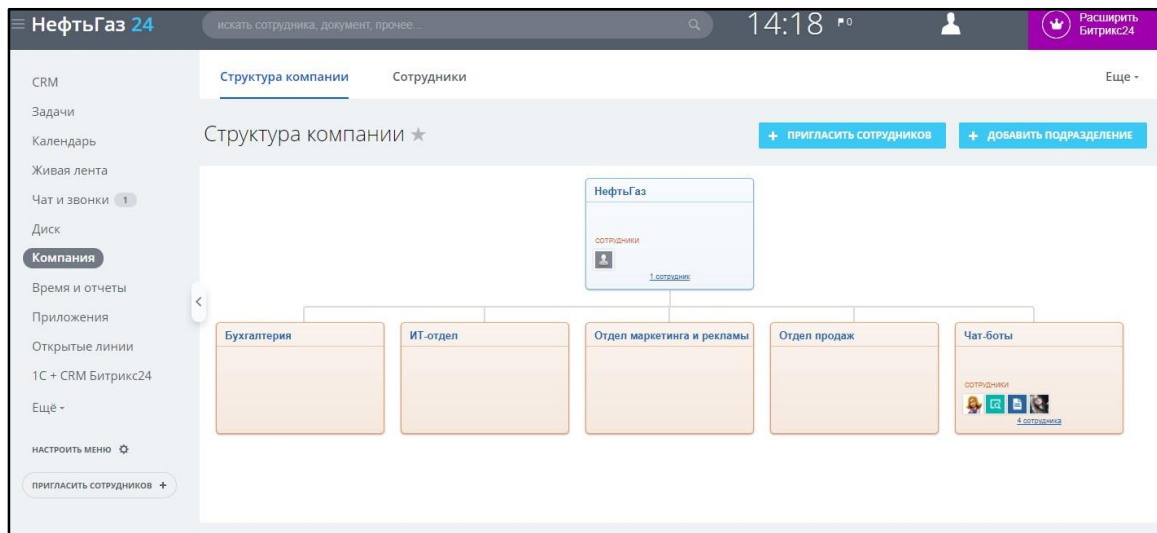
The screenshot shows the 'Настройки портала' (Portal Settings) page in Bitrix24. The left sidebar contains a vertical menu with items like CRM, Задачи, Календарь, Живая лента, Чат и звонки, Диск, Компания, and others. The 'Настройки' item is highlighted. The main content area is titled 'Настройки портала' and contains a list of settings:

Настройка	Значение
Название компании	НефтьГаз
Название компании в логотипе	НефтьГаз
Текст кнопки "Мне нравится" до голосования	Нравится
E-Mail администратора сайта (отправитель по умолчанию)	ev@web-c.ru
Формат даты	DD.MM.YYYY
Формат времени	<input type="radio"/> 12-часовой <input checked="" type="radio"/> 24-часовой
Формат имени	Иван Петров
Первый день недели	Понедельник
Параметры рабочего времени	09:00 - 19:00
Выходные дни недели	понедельник вторник среда четверг пятница суббота

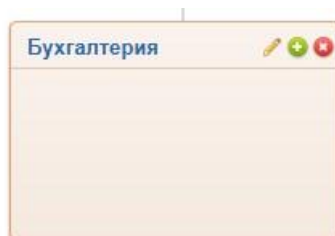
В открывшемся окне можно указать название компании, Email администратора портала, форматы отображения имени и дат, указать рабочее время, выходные и праздничные дни и многое другое. На этом первоначальную настройку портала завершим, нажмите кнопку «Сохранить».

## Урок № 2. Создание структуры компании

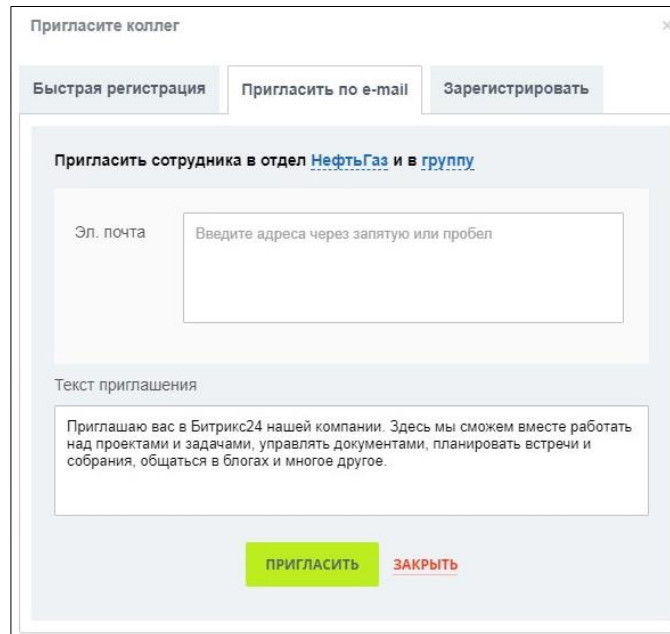
1. Выберите раздел в меню «Компания», вы попадете в подраздел «Структура компании»:



2. Здесь вы можете выстроить четкую структуру компании, добавить нужные отделы и подразделения, приглашать сотрудников, назначать руководителей отделов. При наведении на каждый блок в структуре компании в верхнем правом углу появляются иконки, при нажатии на которые можно отредактировать отдел (назначить руководителя, сделать данный отдел подразделом другого), добавить подраздел, а также удалить отдел.

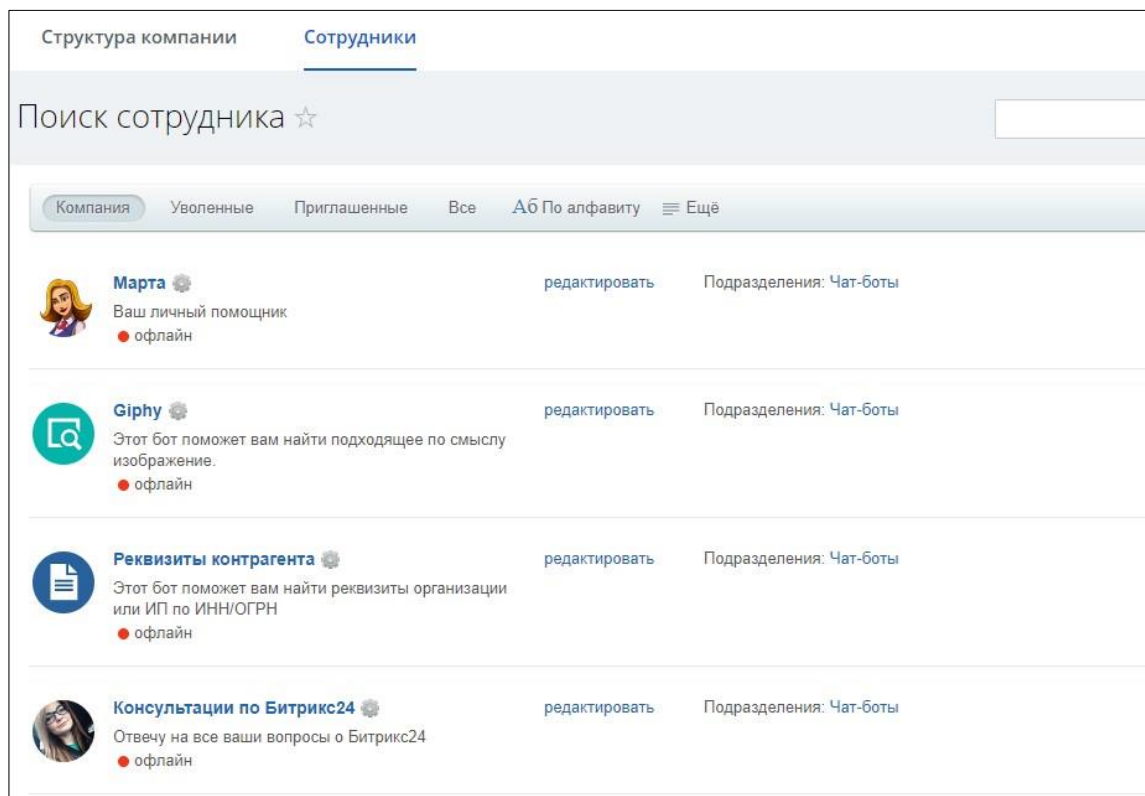


3. После построения схемы компании самое время пригласить всех своих сотрудников в Битрикс24. При нажатии на кнопку «пригласить сотрудников» откроется окно с выбором вариантов:



Вы можете отправить ссылку коллегам, пригласить их по Email или даже самостоятельно их зарегистрировать, данные для входа придут на их Email.

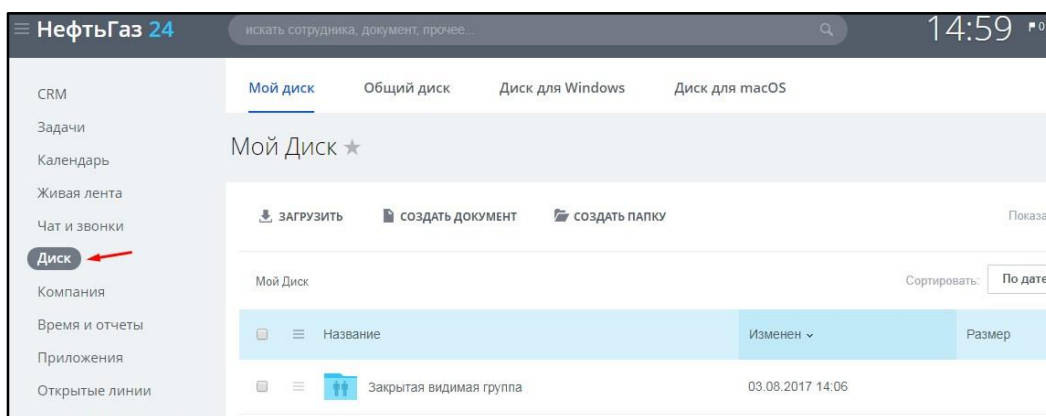
4. Если вы откроете подраздел «Сотрудники», то сможете найти любого сотрудника, отредактировать его данные, уволить его, перевести в другой отдел, или даже сделать так, чтобы он работал сразу в нескольких отделах.



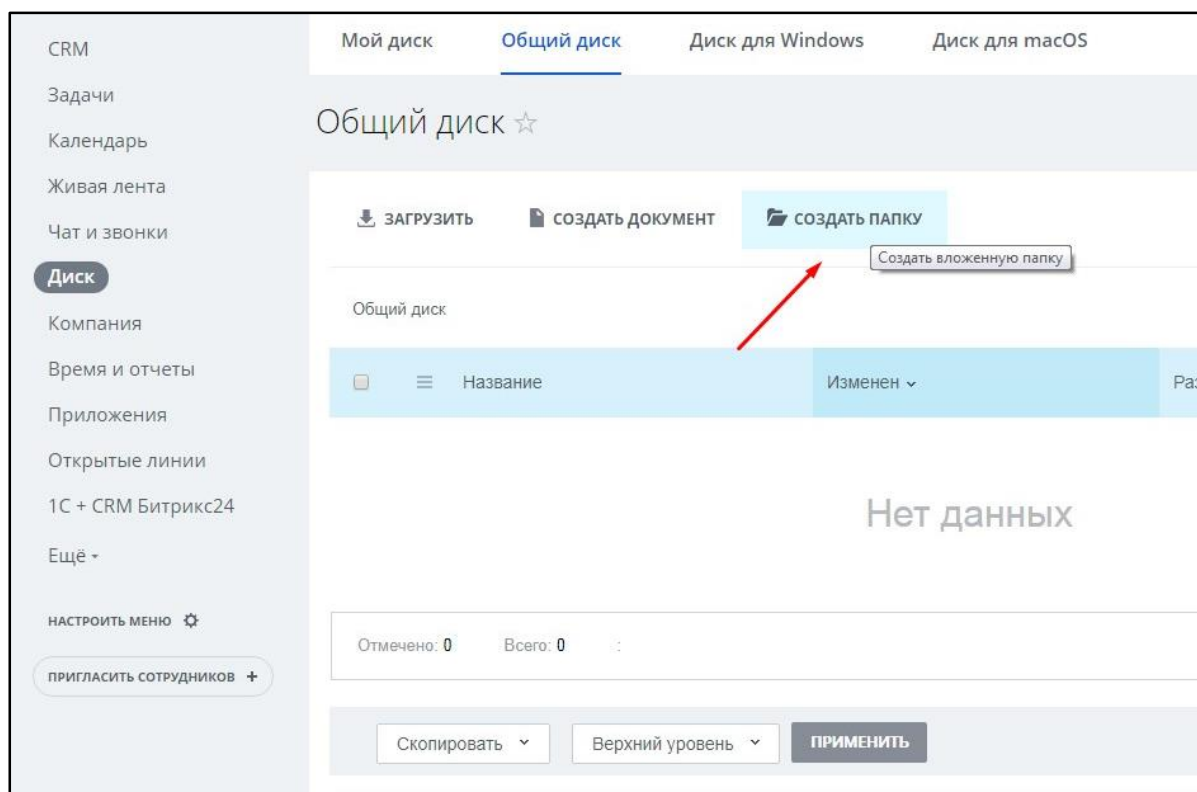
Имя	Роль	Статус	Подразделения	Действия
Марта	Ваш личный помощник	офлайн	Чат-боты	редактировать
Giphy	Этот бот поможет вам найти подходящее по смыслу изображение.	офлайн	Чат-боты	редактировать
Реквизиты контрагента	Этот бот поможет вам найти реквизиты организации или ИП по ИНН/ОГРН	офлайн	Чат-боты	редактировать
Консультации по Битрикс24	Отвечу на все ваши вопросы о Битрикс24	офлайн	Чат-боты	редактировать

## Урок № 3. Экспорт данных

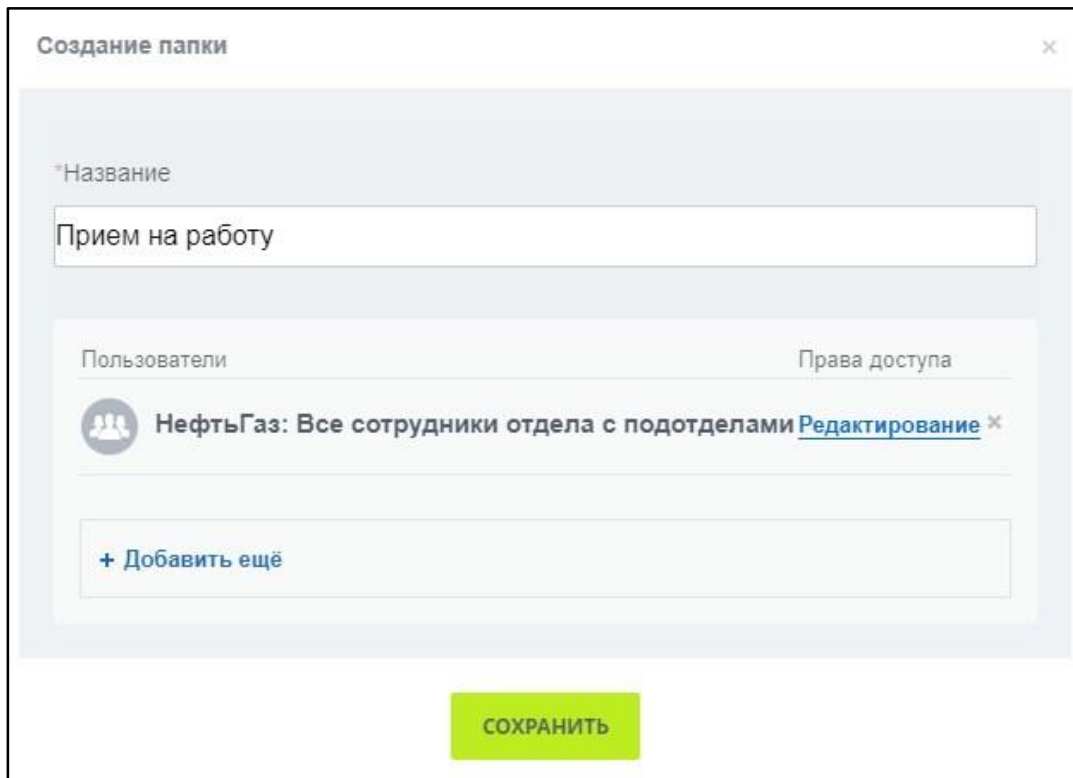
1. Если требуется где-то хранить общие документы, чтобы вы или сотрудники могли обращаться к ним, то их можно загрузить на облачный диск Битрикс24. Для этого выберите в левом вертикальном меню раздел **Диск**. Здесь есть разделы – Мой диск или Общий диск, также здесь можно скачать приложения для Windows или MacOS.



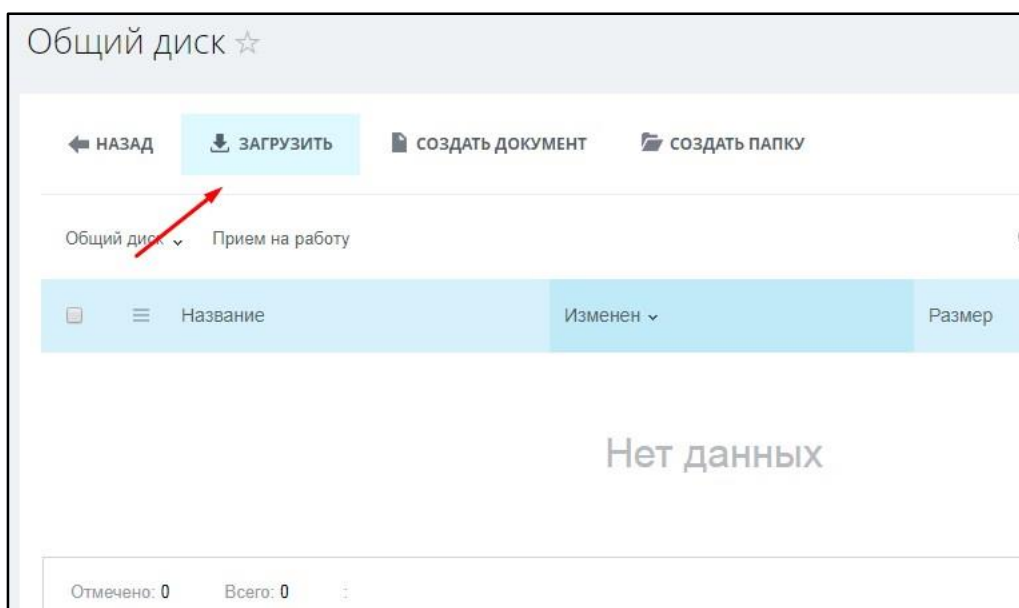
2. Перейдем в общий диск. Здесь можно создавать папки и структурировать документы, создавать сами документы или загружать их. Создадим три папки для документов. Для этого выберем пункт «Создать папку»:



3. Вводим название **Прием на работу** (здесь будут храниться документы для поступающих на работу сотрудников):



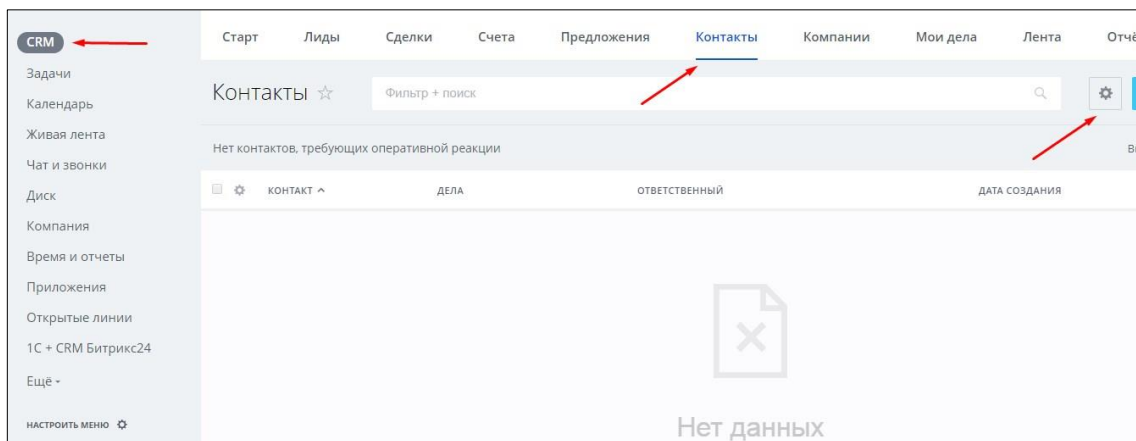
4. Вторую и третью папку (**Клиенты** и **Сотрудники**) создадим для хранения информации о сотрудниках и клиентах.
5. Откройте папку **Прием на работу** и выберите команду **Загрузить**:



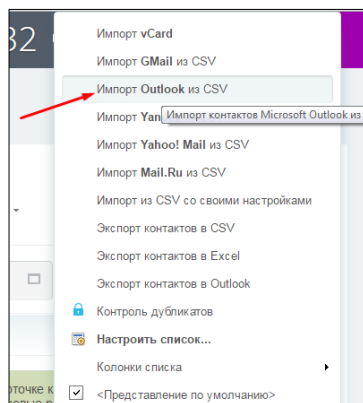
6. Откроется окно для загрузки документов. Откройте необходимую папку на компьютере и загрузите все файлы для сотрудников, они отобразятся в папке «**Прием**

на работу».

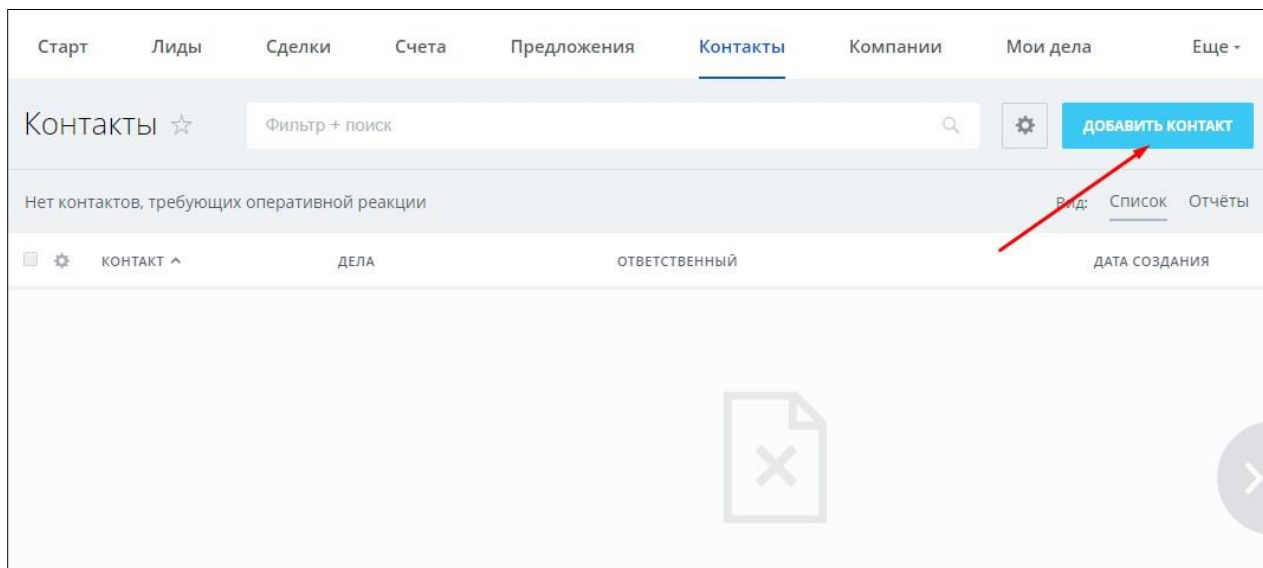
7. На следующем этапе перенесем данные клиентов, с которыми мы сотрудничаем, в CRM Битрикс24. Для этого выберите в левом вертикальном меню раздел CRM, затем подраздел «Контакты», а затем кнопку дополнительных параметров:



8. Выберите Импорт Outlook:



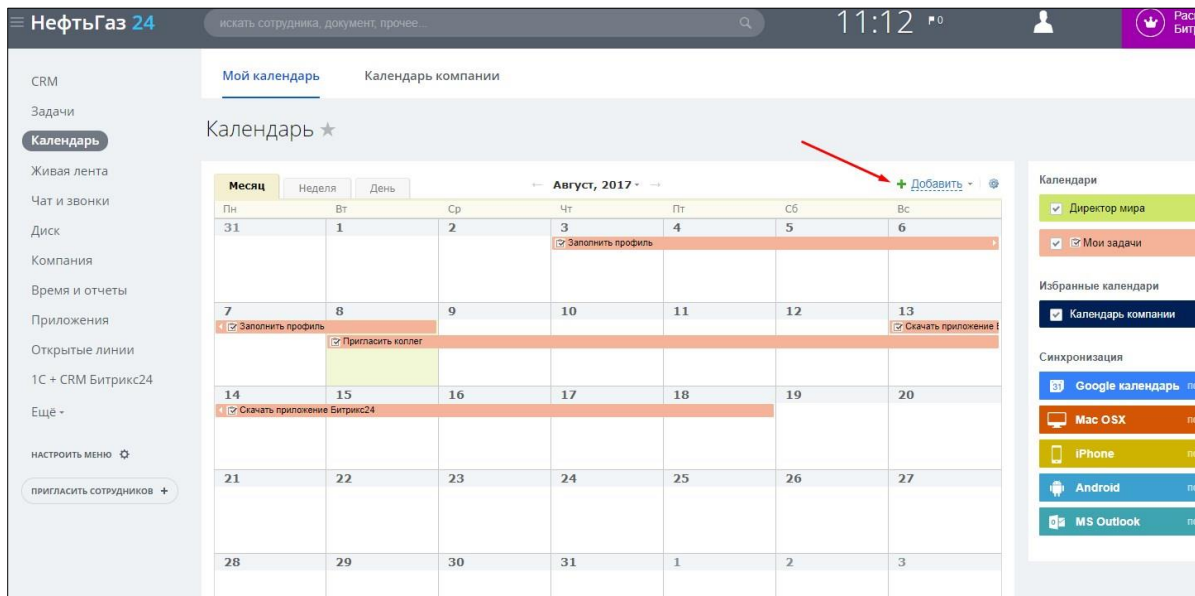
9. В открывшемся окне в поле **Файл данных** нажмите кнопку **Выберите файл** и найдите CSV-файл для импорта на своем компьютере. Таким образом вы перенесете свои контакты в CRM-базу Битрикс24. **Примечание:** файл вида **CVS** можно подготовить в любой электронной почте, сохранив данные контактов из адресной книги.
10. Добавим новый контакт в CRM. Для этого нажмите кнопку **Добавить контакт**:



11. В открывшемся окне введите данные нового контакта. Нажмите кнопку **Сохранить**. В результате в CRM отобразится новый созданный контакт.

## Урок № 4. Работа с календарем

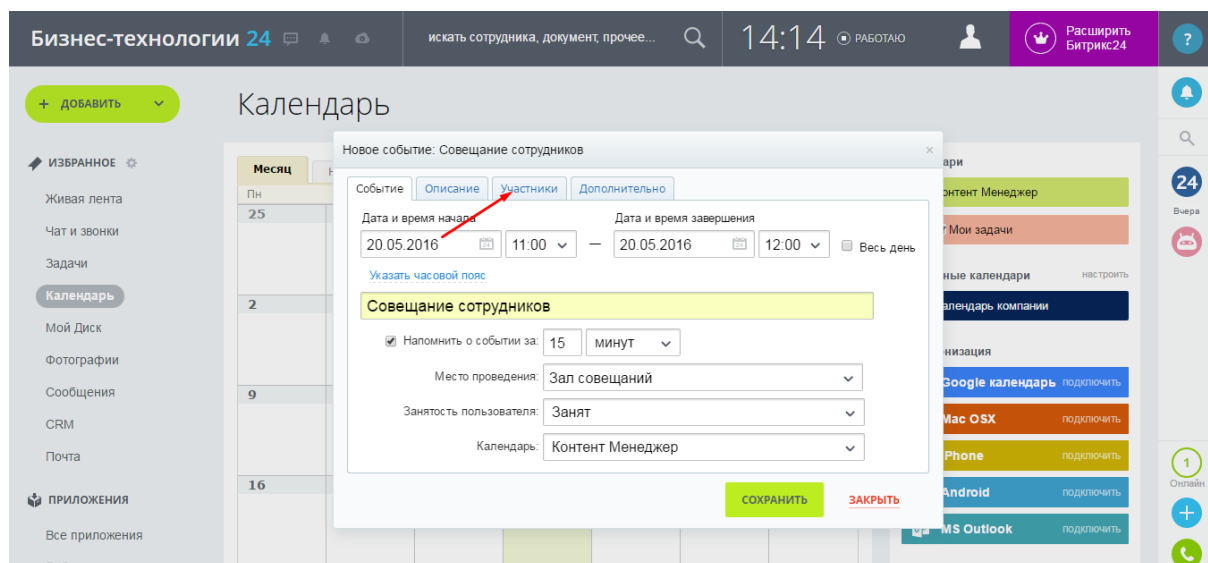
1. Выберите в левом вертикальном окне **Календарь**, а затем ссылку **Добавить**:



2. В результате откроется окно с новым событием. Укажем следующие параметры события:

- Дата и время начала – 20 число текущего месяца, 11:00 часов;
- Дата и время завершения - 20 число текущего месяца, 12:00 часов;
- Название события - Совещание;
- Место проведения – Зал совещаний.

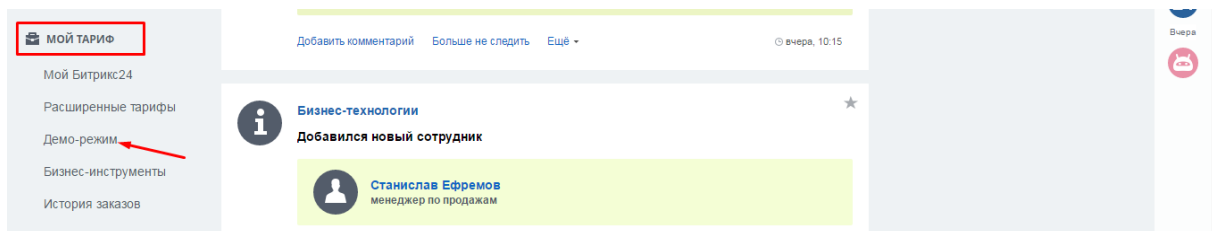
3. Откройте закладку **Участники**:



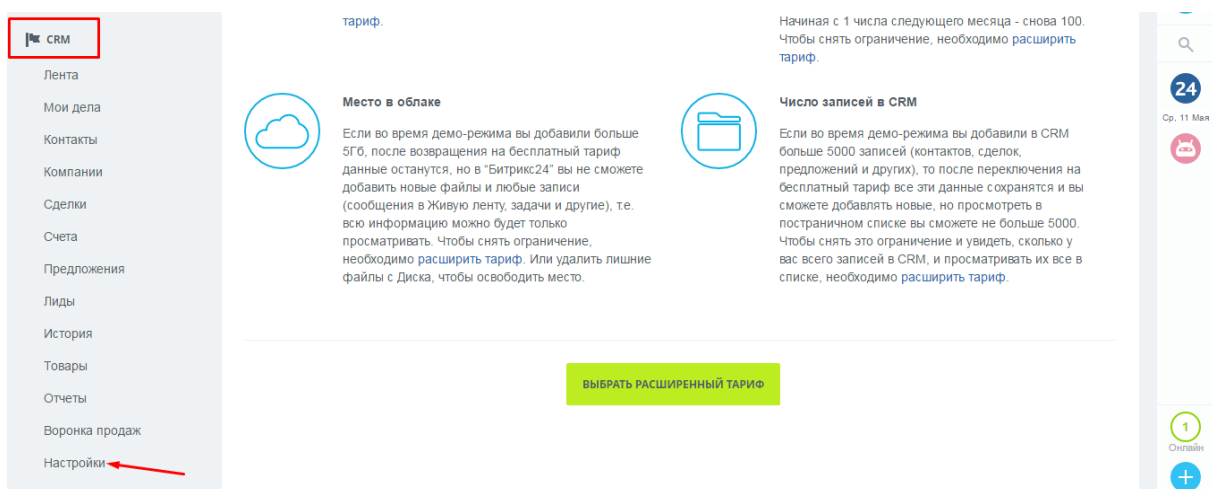
4. Выберите ссылку **Добавить сотрудников, группы или отделы**.
5. Выберите закладку **Сотрудники и отделы**. Выберите всех руководителей отделов для совещания.
6. Включите опцию **Оповещать о подтверждении/отказе участников**.
7. Нажмите кнопку **Сохранить** и сохраните созданное событие.

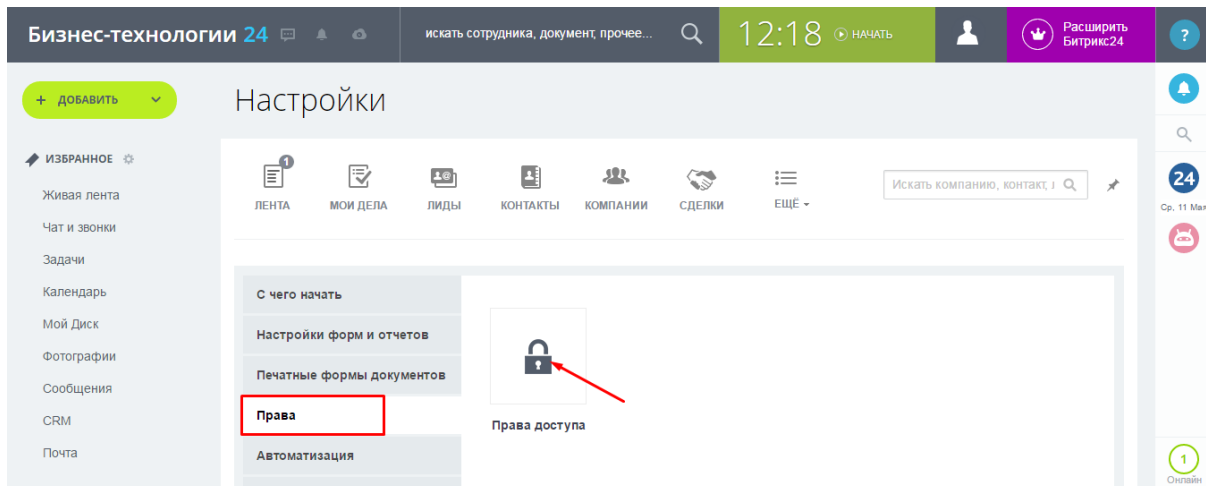
## Урок № 5. Настройка доступа

1. Для продолжения работы расширим функции нашего портала. Для этого перейдем на расширенный тариф Компания. Для этого в левом вертикальном меню выберите **Демо-режим**:

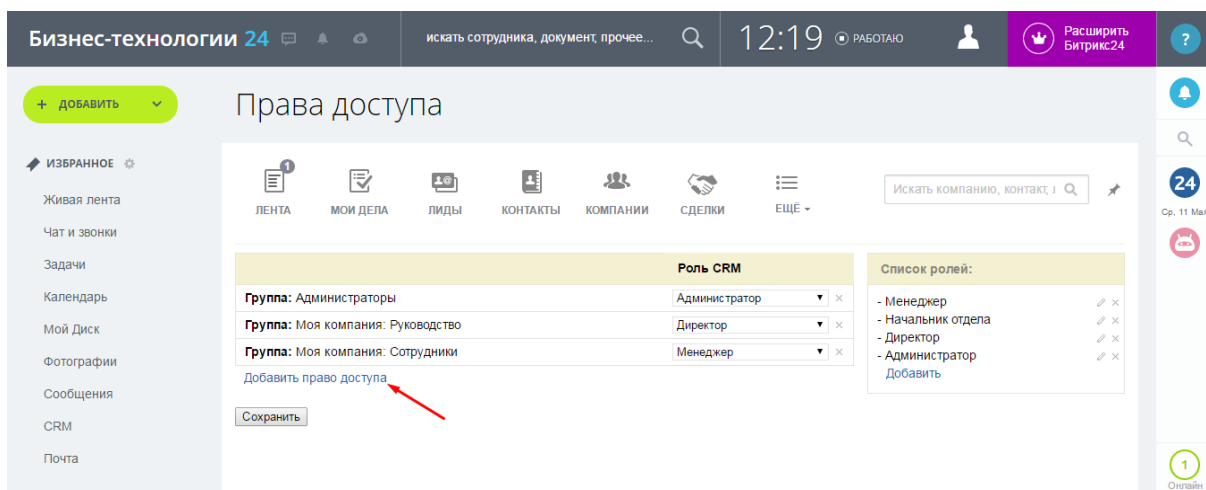


2. Нажмите кнопку **Включить бесплатно на 30 дней**.
3. Теперь выберите в левом вертикальном меню раздел **CRM**, выберите ссылку **Настройки**, а затем **Права доступа**:



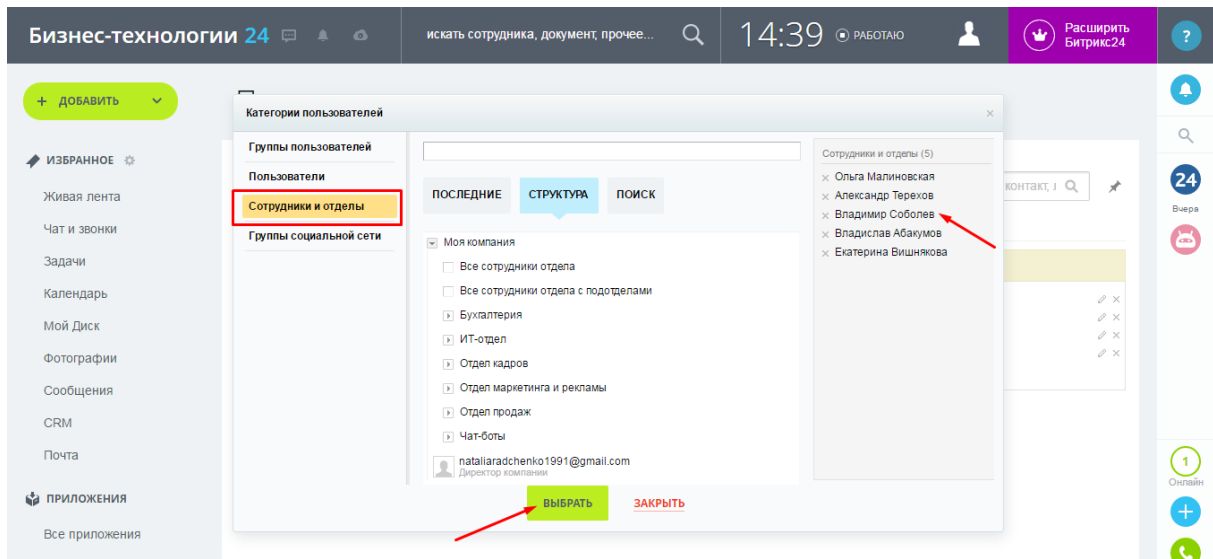


4. В открывшемся окне выберите ссылку **Добавить** право доступа:

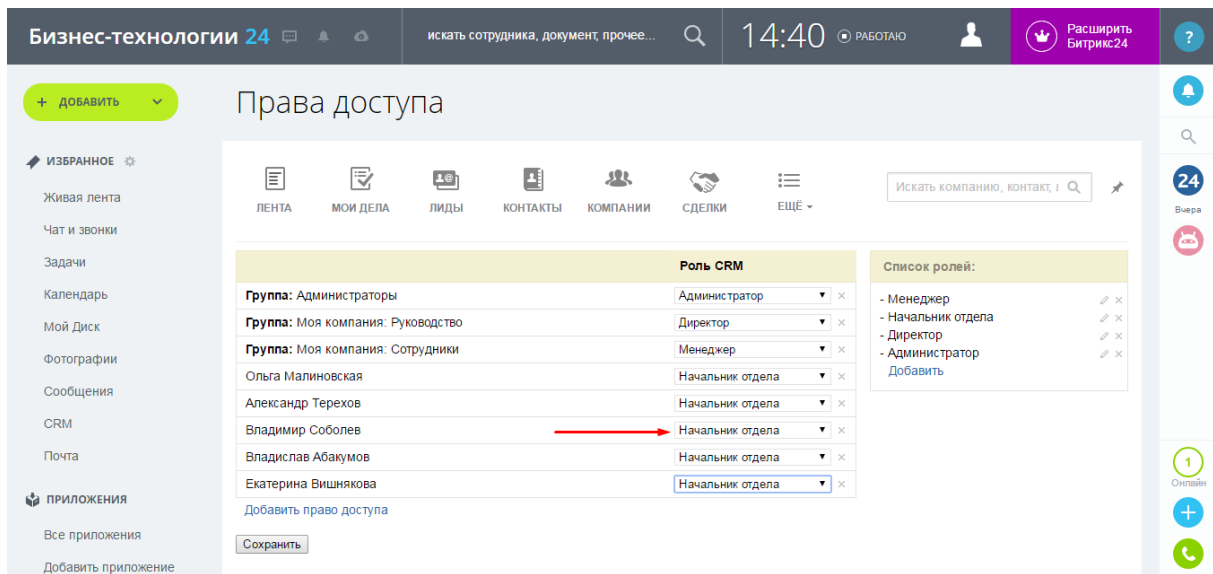


5. В открывшемся окне выберите пункт **Сотрудники и отделы**.

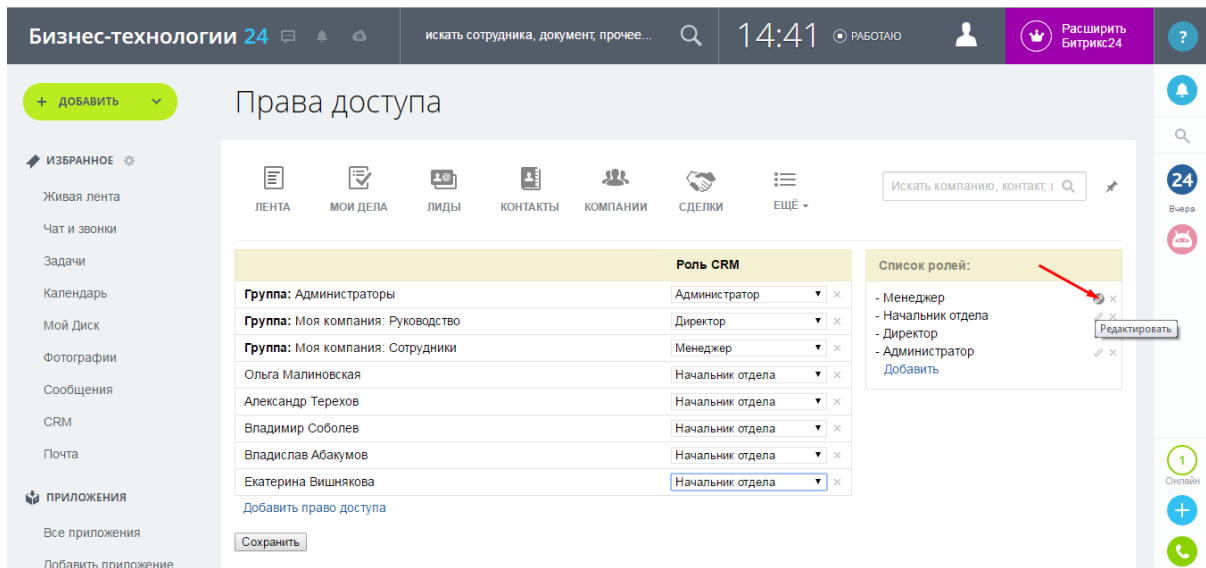
6. Далее выберите всех руководителей отделов компании и нажмите кнопку **Выбрать**:



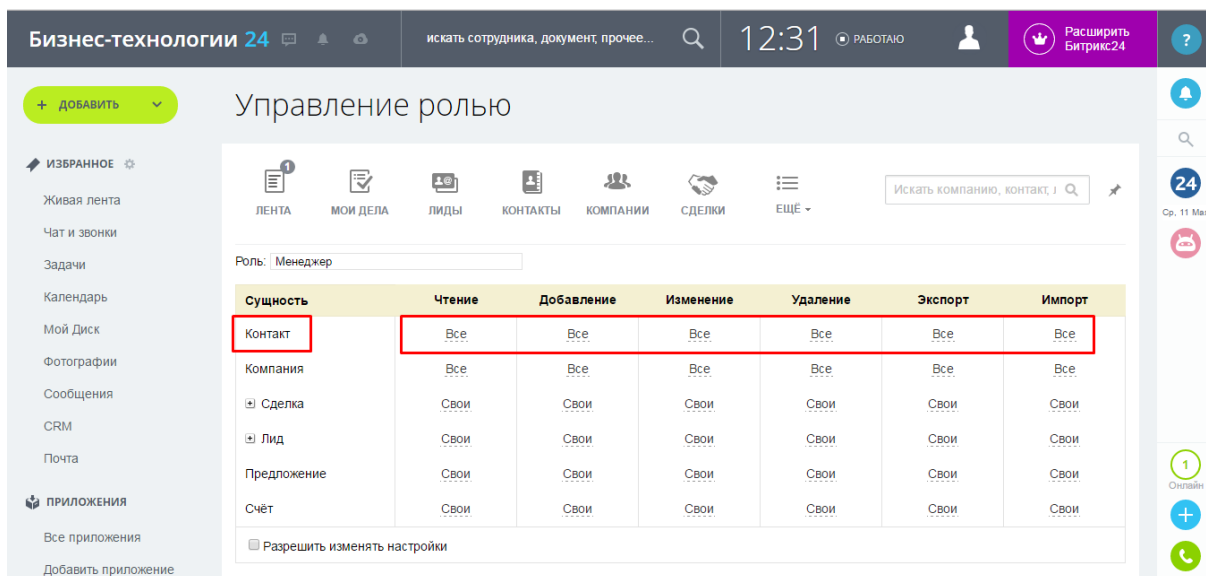
7. Далее для всех руководителей отделов назначьте роль – **Начальник отдела**:



8. Теперь расширим права менеджеров. Для этого в правом углу выберите команду **Редактировать** у роли **Менеджер**:



9. В открывшемся окне для раздела **Контакт** установим вид **Все** для всех возможных действий:



10. Нажмите кнопку **Сохранить**.

## Урок № 6. Работа в CRM

Работа в CRM в Битрикс24 начинается с обработки лида. **Лид** – это обращение, запрос от потенциального клиента. В лиде отражаются контактные данные человека, который еще не является покупателем товара (услуги), но уже проявил определенный интерес к компании, к товару, который компания предлагает. Лиды собираются по телефону, по электронной почте, через опросные листы и пр. Как правило, под лидом понимается конкретное физическое лицо (точнее его контактные данные).

Далее в системе Битрикс24 используется понятие контакт (компания). **Контакт (компания)** - это более полная информация о клиенте или компании, которую он представляет. Под контактом подразумевается физическое лицо. Под компанией подразумевается юридическое лицо (предприятие, организация). По сути, компания — это тоже контакт, но на уровне юридического лица.

Но нюансы работы при этом есть следующие. Общение, консультации, переговоры, обсуждение всех вопросов будет проводиться с тем или иным контактом, а заключение договора, выставление счета, оформление продажи и отгрузки — проводится с компанией.

Еще одно понятие – это сделка. **Сделка** – это фиксация определенного вида договоренности. Сделка показывает, в какой стадии у нас находится работа с клиентом. Сделка не является каким-то определенным документом, поэтому не надо путать её со счетом, договором, предложением.

**Предложение** – предварительный документ (так сказать коммерческое предложение), в котором перечисляются товары и цены, которые предлагает менеджер клиенту на рассмотрение и обсуждение.

Последовательность действий менеджеров, работающих в области продаж, в системе Битрикс24 обычно выглядит следующим образом:

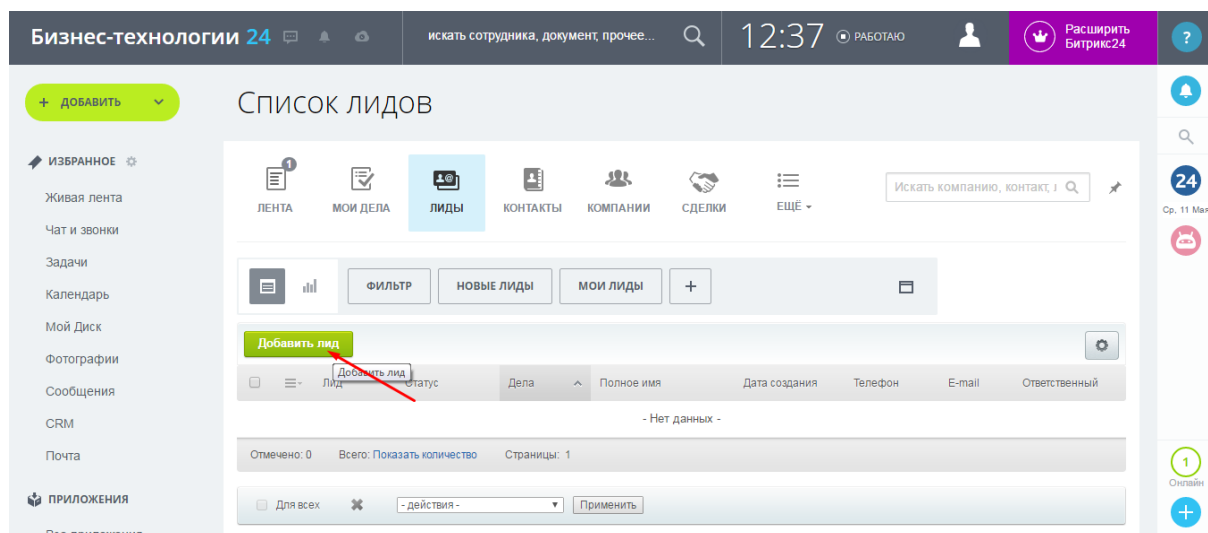
- Регистрируется **лид**. Т.е. в систему приходит запрос от клиента о желании совершить покупку (заказ). Этот запрос, а также контактные данные потенциального клиента регистрируются в системе Битрикс24.
- Менеджер выходит на связь с клиентом для уточнения заказа. После получения информации на основе лида создается **контакт**.
- Если основные вопросы по поводу товара (услуги) решены, то менеджер высылает

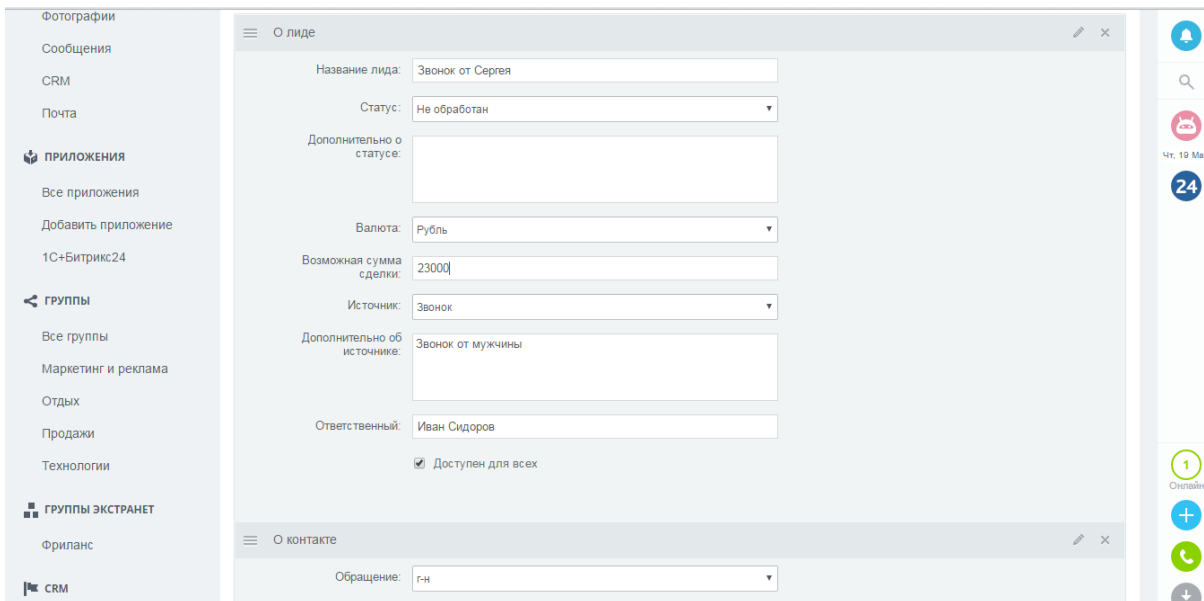
предложение клиенту.

- Когда клиент соглашается на выставленное предложение оформляется потенциальная **сделка**.
- На основе сделки формируется счет клиенту.
- Когда счет оплачен, то производится отгрузка и доставка товара (оказание услуги). Сделка закрывается.

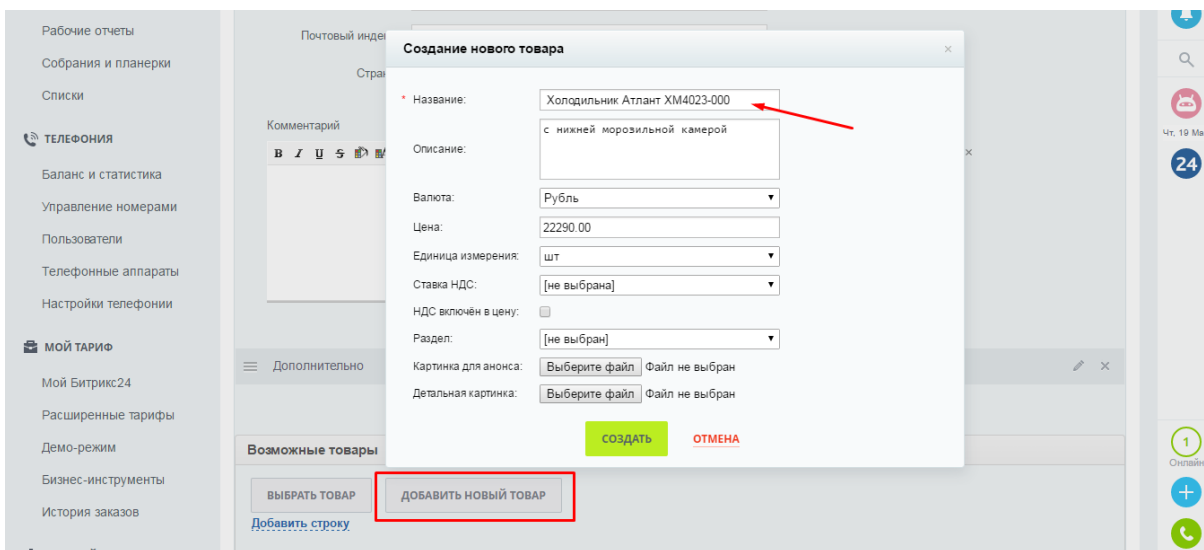
Данная последовательность не является жесткой. Например, счет может быть выставлен и сразу, когда введены данные контакта. Менеджер может и не выслать предложение клиенту, например, если клиента сразу всё устраивает, и он точно называет нужный товар. Поэтому и в системе Битрикс24 последовательность этих стадий жестко не регламентирована, оставляя определенную свободу менеджеру. Но в целом можно придерживаться данной последовательности действий при управлении заказами клиентов.

1. Зайдите на портал под профилем директора компании.
2. Выберите в левом вертикальном меню раздел **CRM — Лиды**
3. Нажмите кнопку **Добавить лид**.
5. Допустим, нам в интернет-магазин бытовой техники и электроники позвонил мужчина и поинтересовался приобретением холодильника с нижней морозильной камерой Атлант ХМ4023-000 стоимостью до 23 тыс. руб. Введем данные лида:

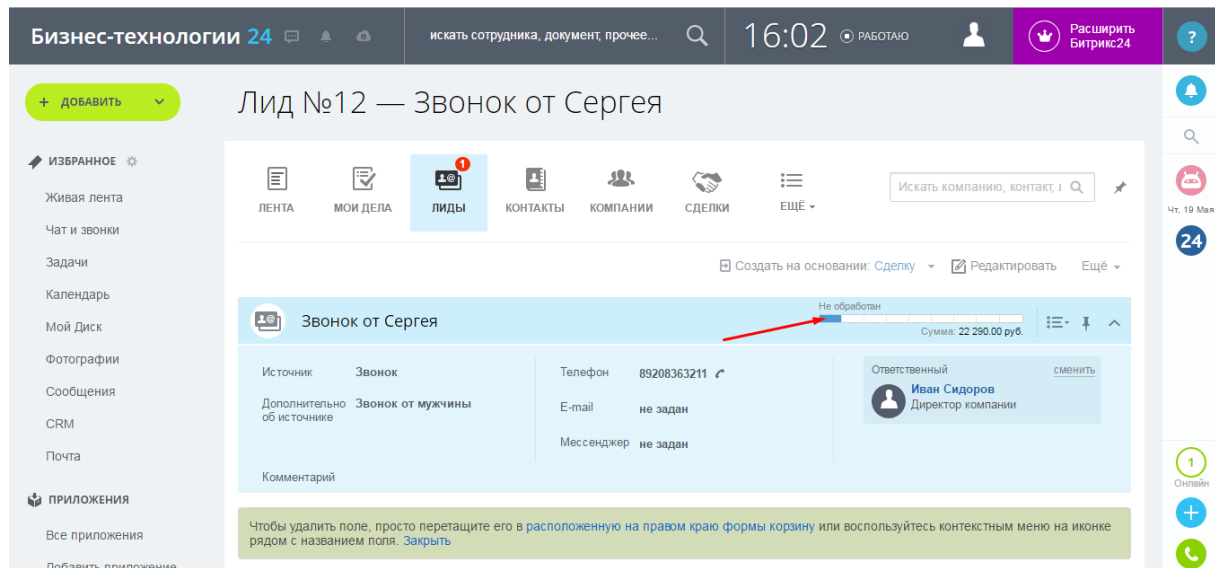




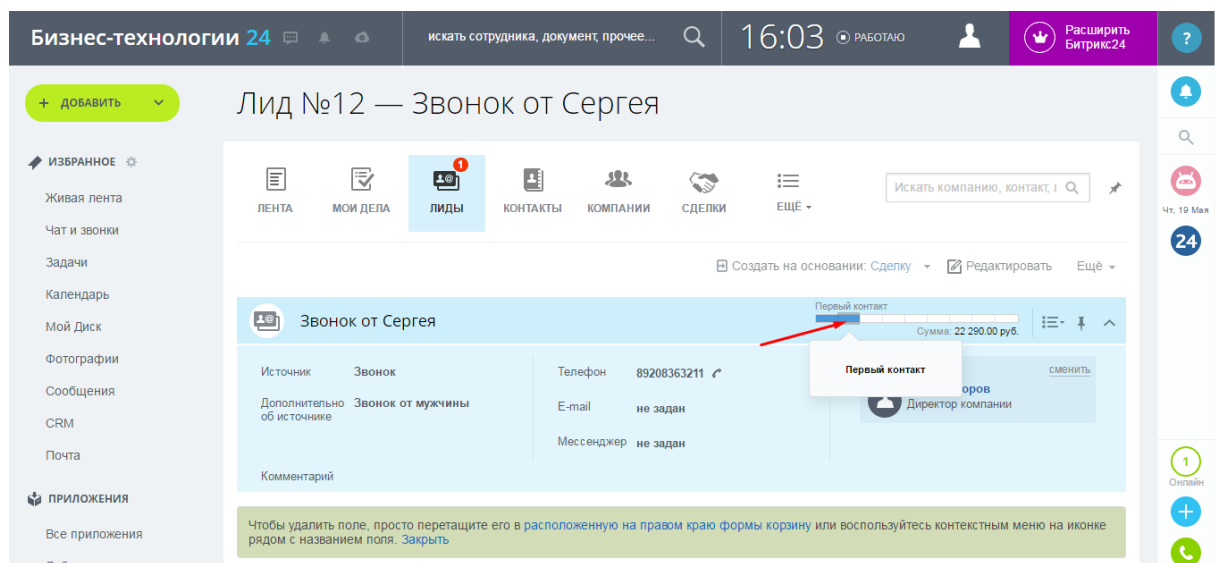
6. Для добавления товара внизу окна нажмите кнопку **Добавить новый товар**. Введите параметры нового холодильника:



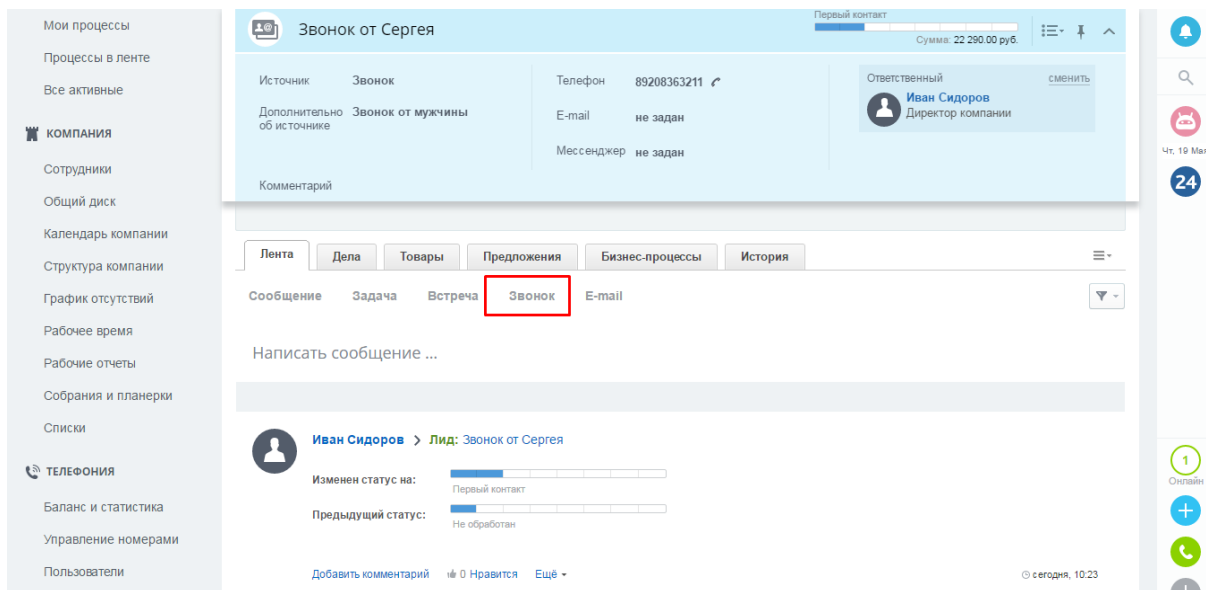
7. Сохраните новый лид. В результате появится новый лид, у которого статус «Не обработан»:



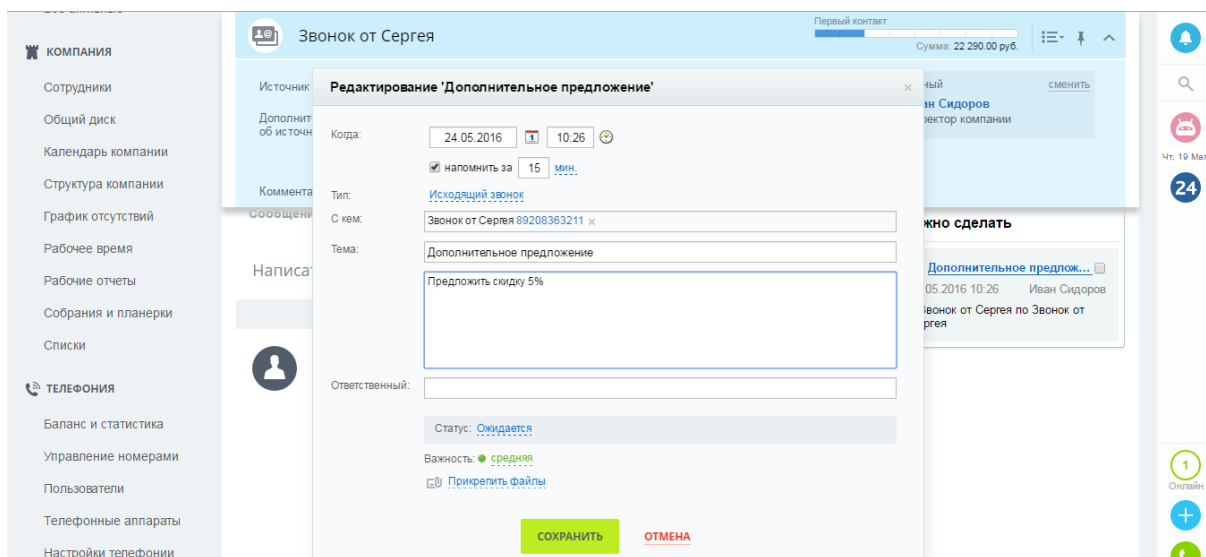
8. Так как контакт с клиентом состоялся и в поле Ответственный у нас записан директор компании, то можно в поле статус перевести мышкой ползунок в положение **Первый контакт**:



9. Назначим звонок Сергею через день, чтобы сделать ему дополнительное предложение. Для этого в лиде в нижнем меню выберите пункт **Звонок**:

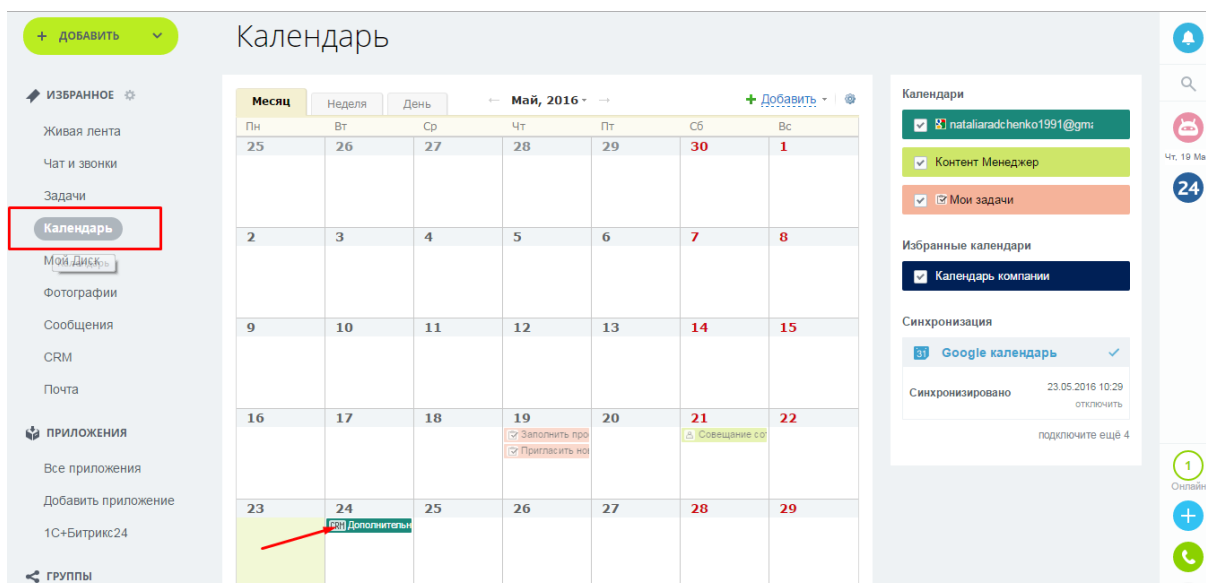


10. Введите параметры планируемого звонка:

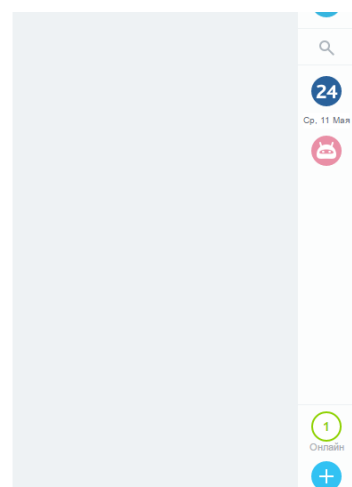
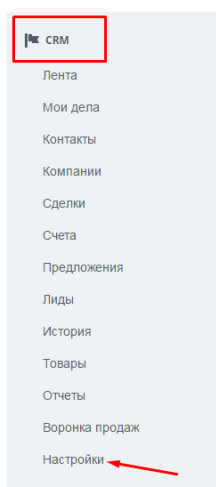


11. Сохраните планируемый звонок.

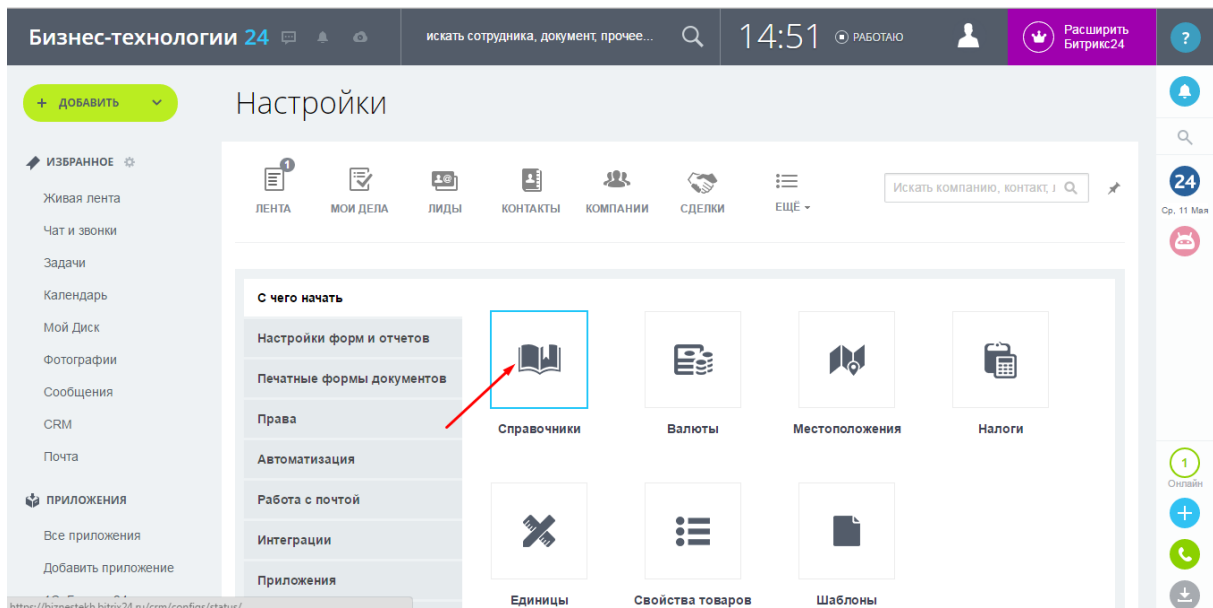
12. Откройте календарь. Вы увидите, что в календаре запланировано дело:



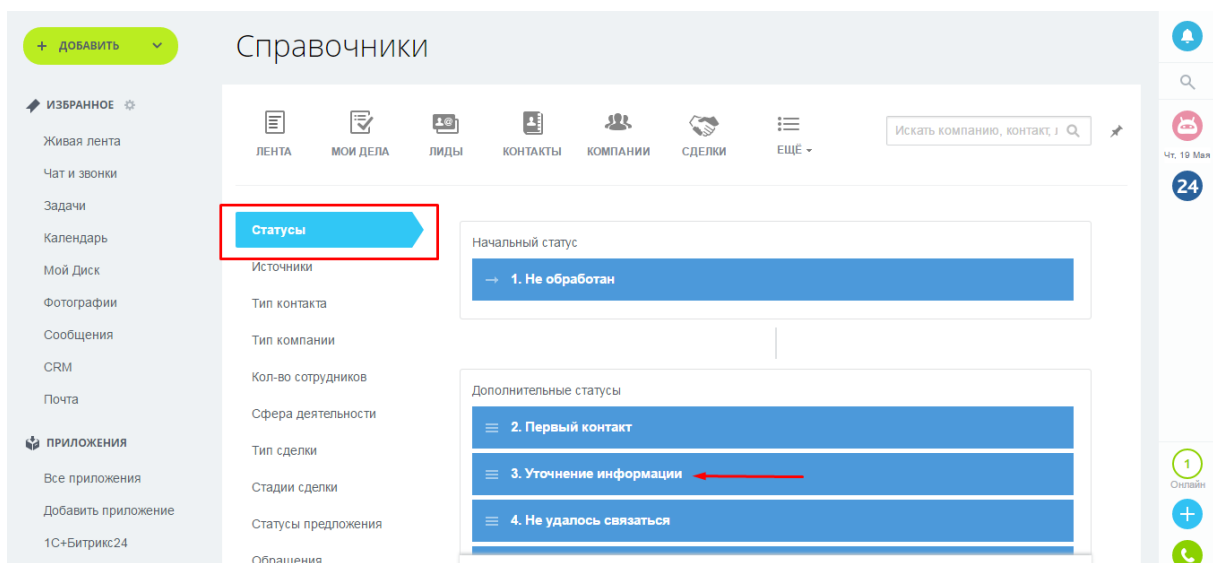
13. Если вас не устраивают текущие статусы лида, то их можно изменить. Для этого в CRM выберите **Настройки**:



а затем **Справочники**:



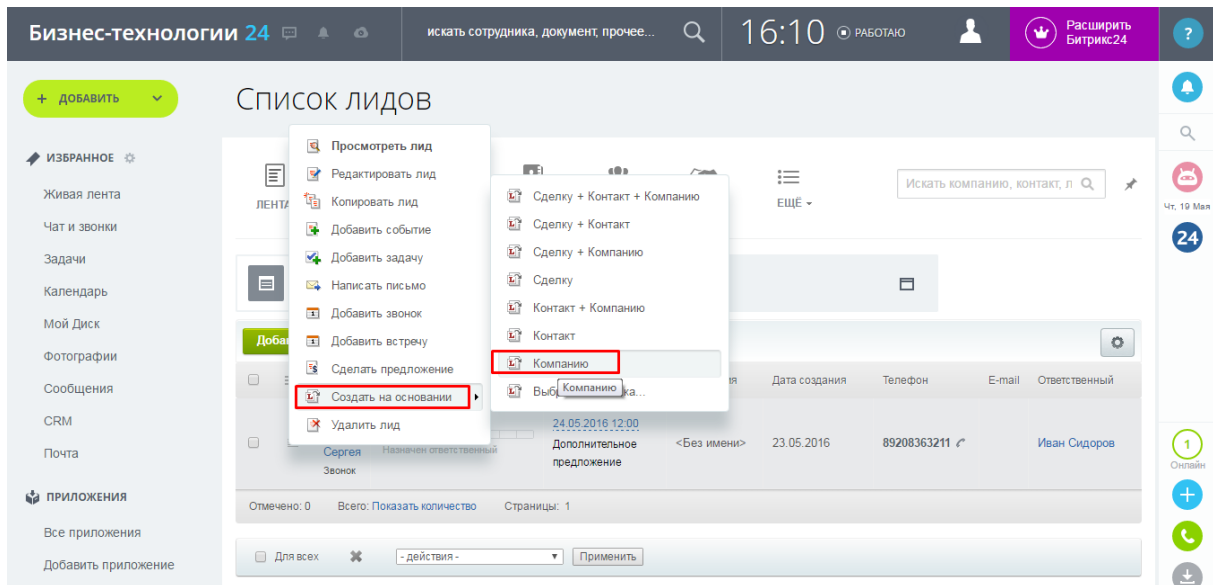
14. Замените статус **Первый контакт** на статус **Уточнение информации**:



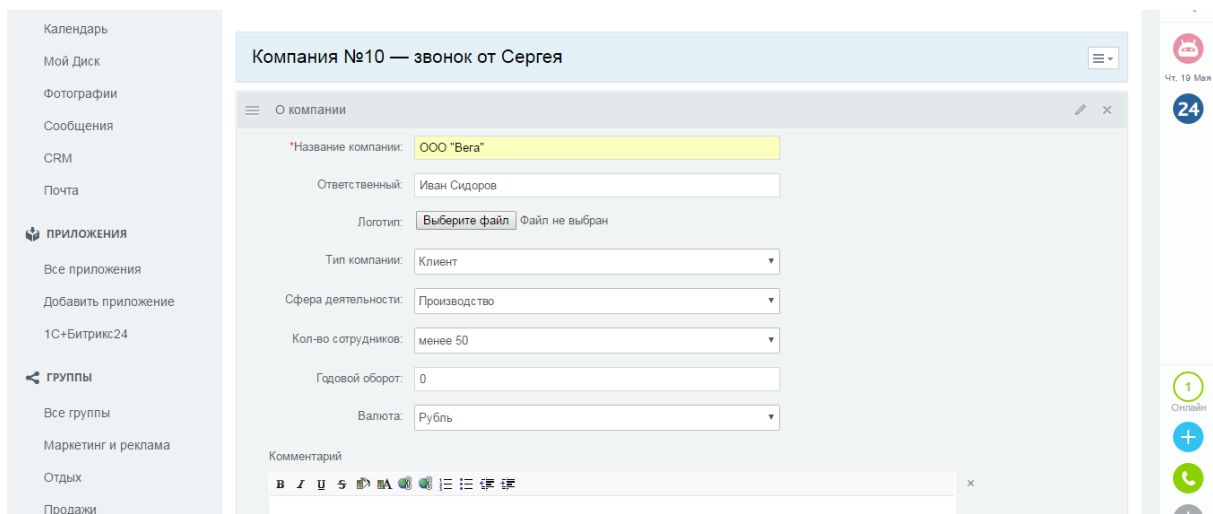
15. Сохраните изменения.

16. Вернитесь к лиду.

17. Допустим, мы позвонили Сергею, получили от него дополнительную информацию. Теперь мы можем конвертировать **лид** в **контакт** или **компанию**. Пусть Сергей нам звонил из компании Вега. Укажем это. Для этого выберите команду **Создать на основании Компанию**:

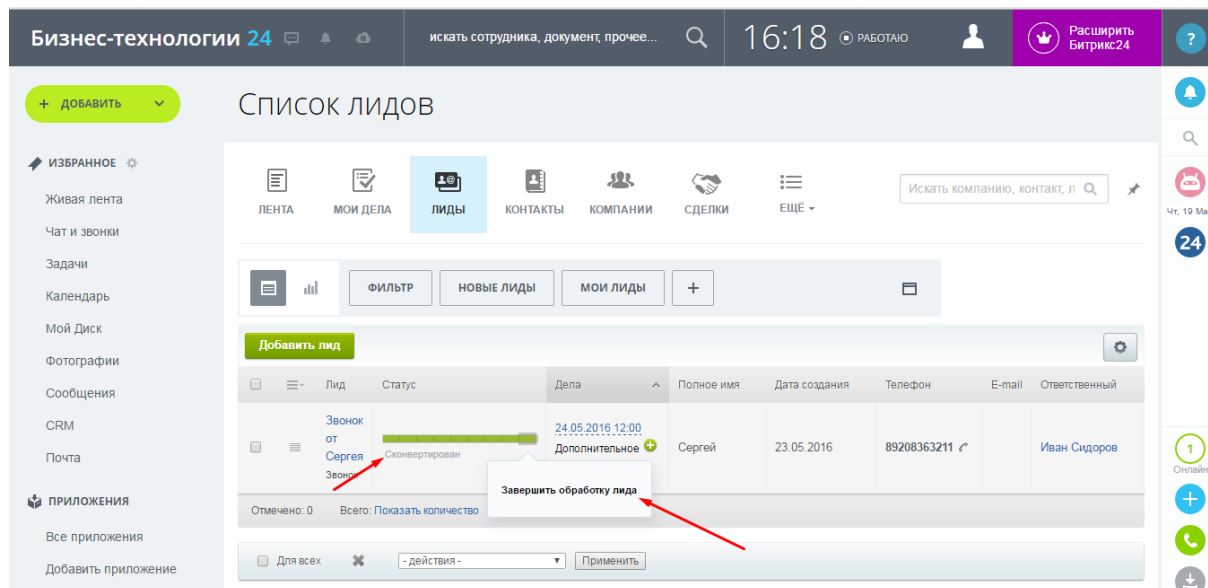


18. Заполните данными форму:

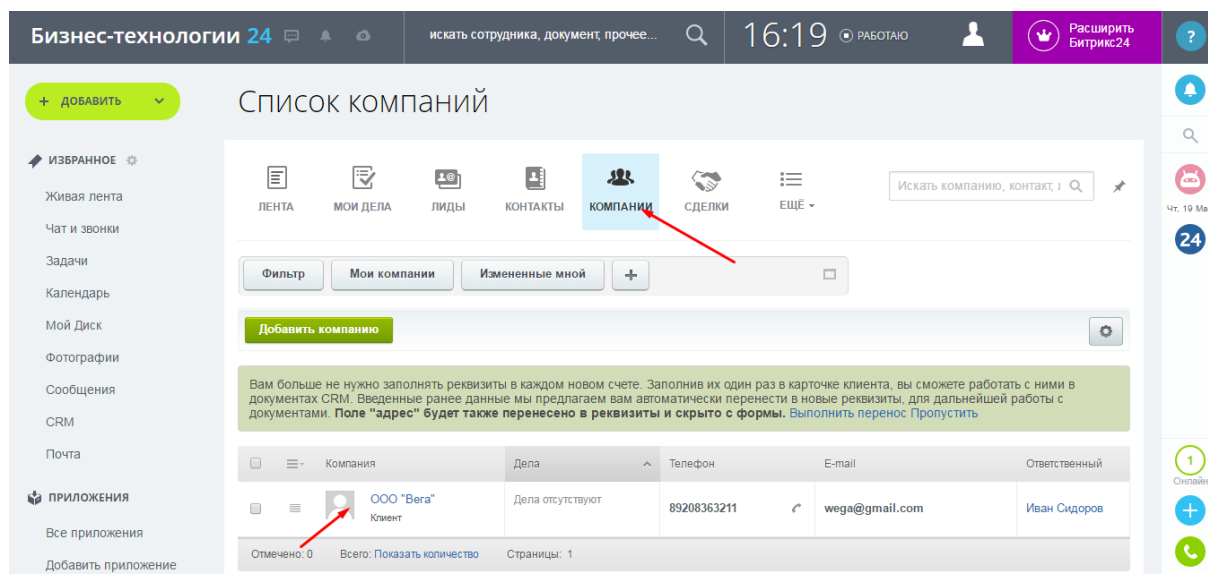


19. Остальные поля можете оставить пустыми или заполнить произвольными данными.

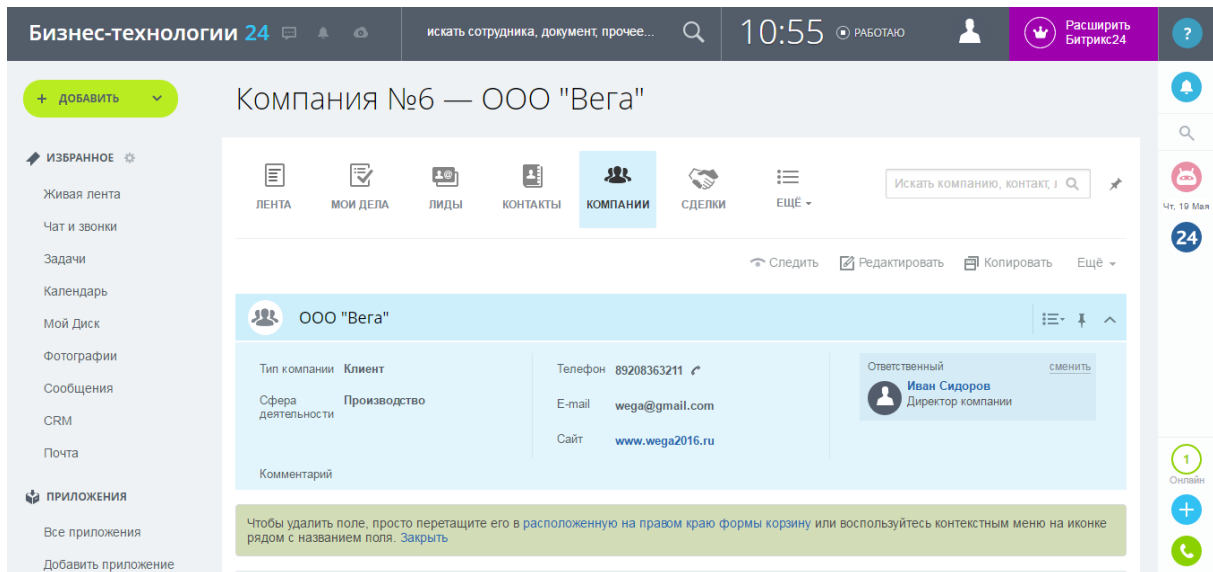
20. После сохранения мы видим, что статус лида «Завершить обработку лида» и он сконвертирован:



21. Откройте раздел компании. В открывшемся окне мы увидим, что у нас появилась новая компания ООО «Вега»:

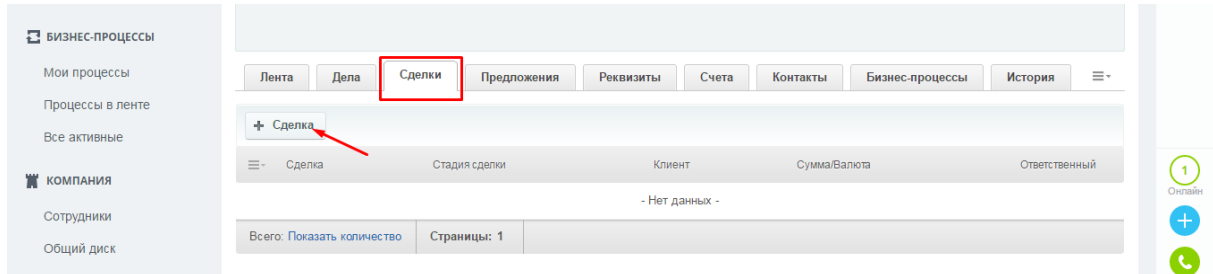


22. Откройте параметры компании, т.е. щелкните мышкой на названии компании. В результате откроется окно:

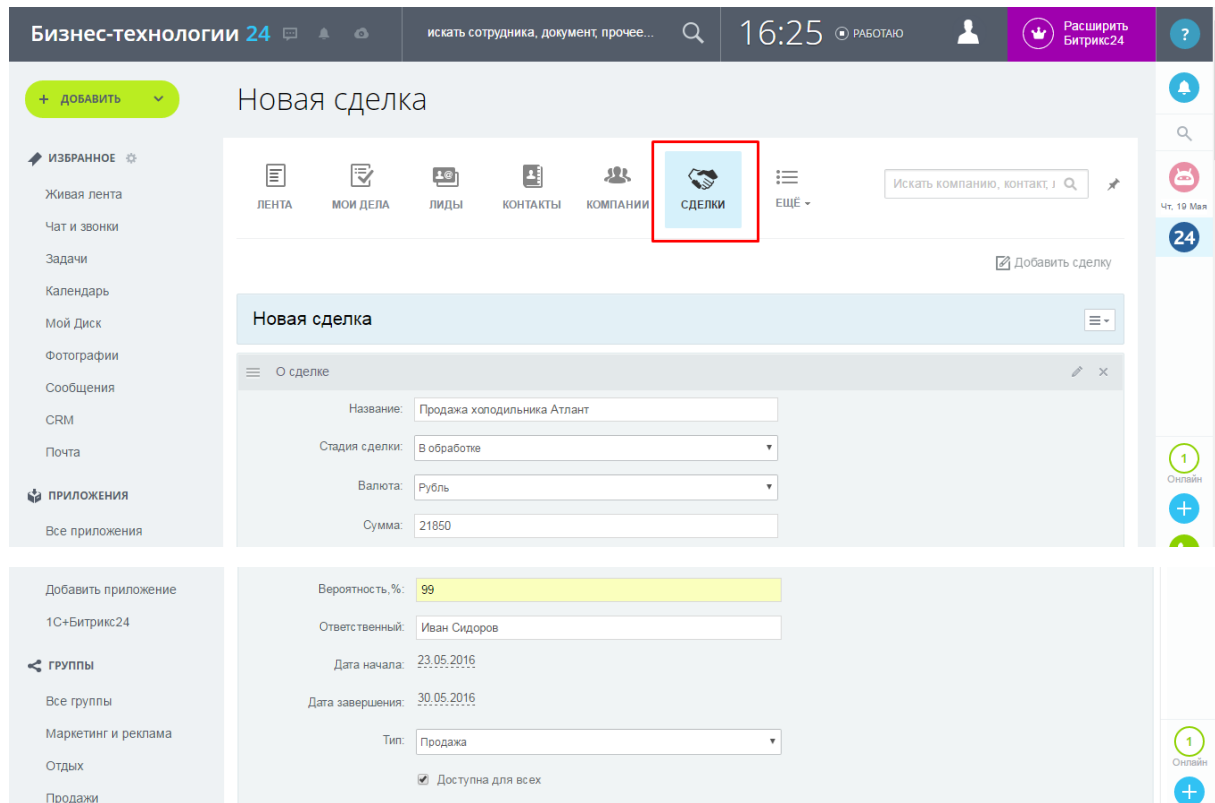


23. Через некоторое время мы решили сделать скидку на холодильник и готовы сделать предложение компании ООО «Вега».

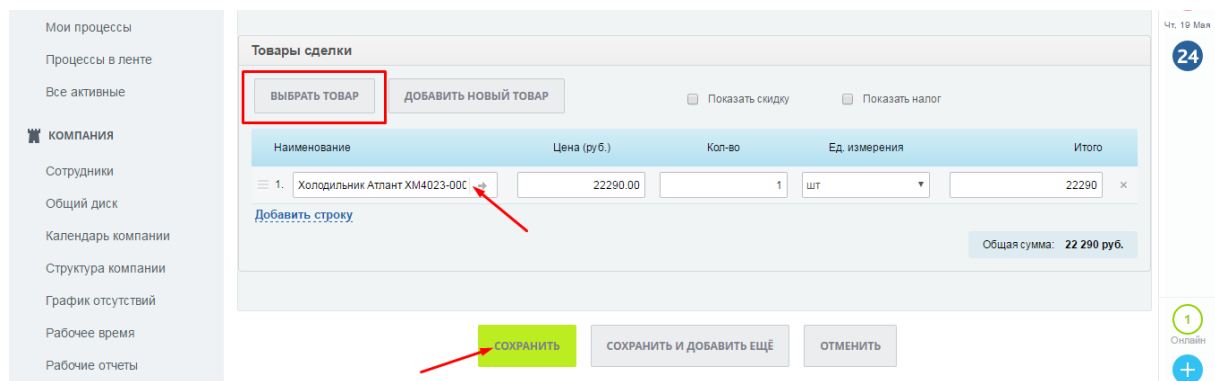
24. Создадим Сделку. Для этого можно внизу компании выбрать закладку Сделки и нажать кнопку +Сделка:



25. Задайте параметры сделки:

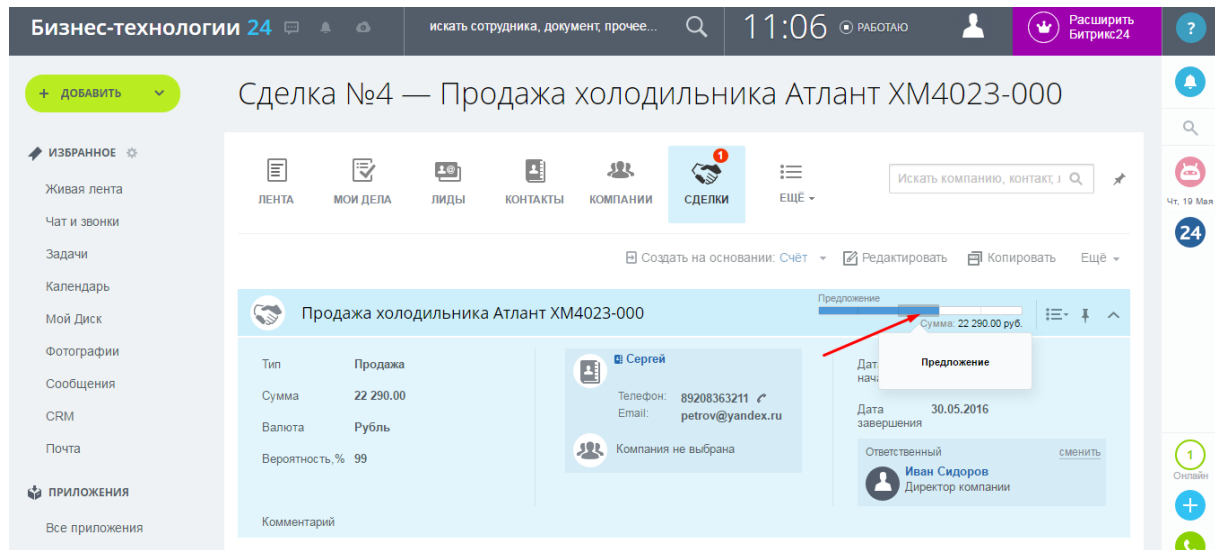


и выберите товар:

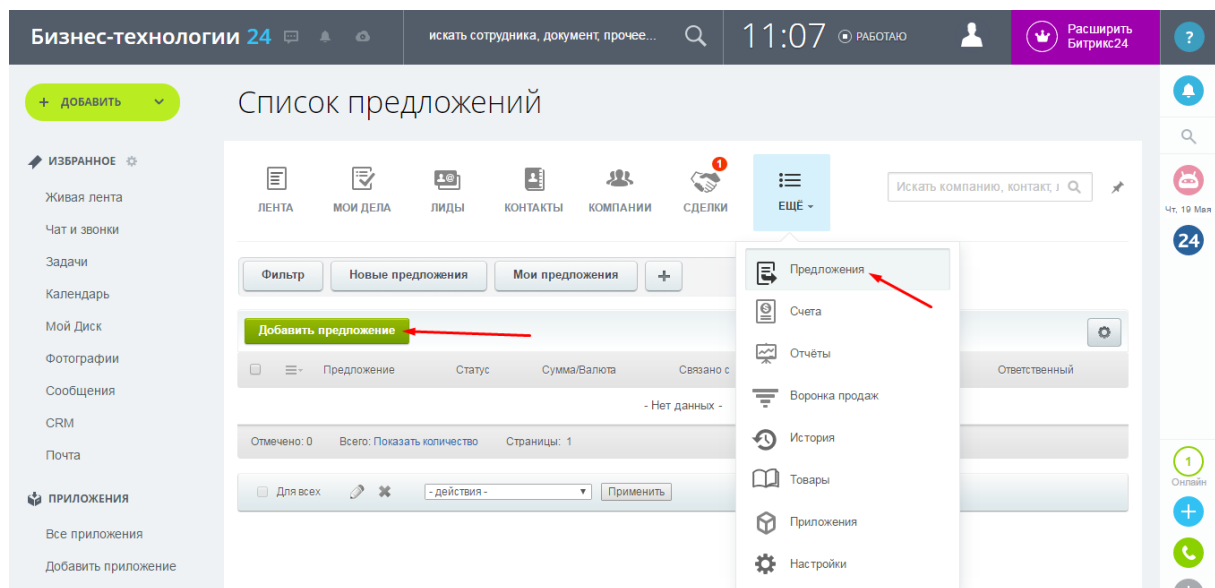


26. Сохраните сделку.

27. Переведите индикатор в положение **Предложение** (это конечно же можно сделать и после выставления предложения, а можно и непосредственно перед предложением, это делается на усмотрение менеджера):



28. Далее мы можем оформить коммерческое предложения. Для оформления предложения в меню выберите пункт **Предложение**, а затем нажмите зеленую кнопку **Добавить предложение**:



29. Заполните данные коммерческого предложения по образцу:

Бизнес-технологии 24 | искать сотрудника, документ, прочее... | 11:10 | РАБОТАЮ | Расширить Битрикс24

## Новое предложение

ЛЕТА | МОИ ДЕЛА | ЛИДЫ | КОНТАКТЫ | КОМПАНИИ | СДЕЛКИ | ИЩЕ

Искать компанию, контакт, |

Добавить предложение

### Новое предложение

О предложении

Тема: Скидка на холодильник

Статус предложения: Черновик

Валюта: Рубль

Сумма: 1000

Ответственный: Иван Сидоров

Дата выставления: 23.05.2016

Срок: 30.05.2016

Лид: Звонок от Сергея × Выбрать  
Тел.: 89208363211

Сделка: Выбрать

Доступно для всех

О клиенте

Контакт: Выбрать Создать

Сергей  
ООО "Вега"

О контакте

Тип: Общие контакты  
Телефон: 89208363211  
E-mail: petrov@yandex.ru

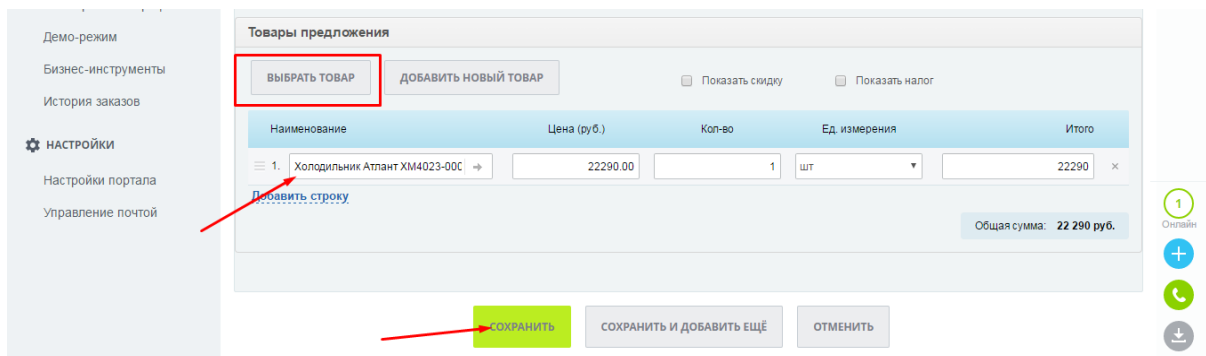
Компания: Выбрать Создать

ООО "Вега"  
Клиент, Производство

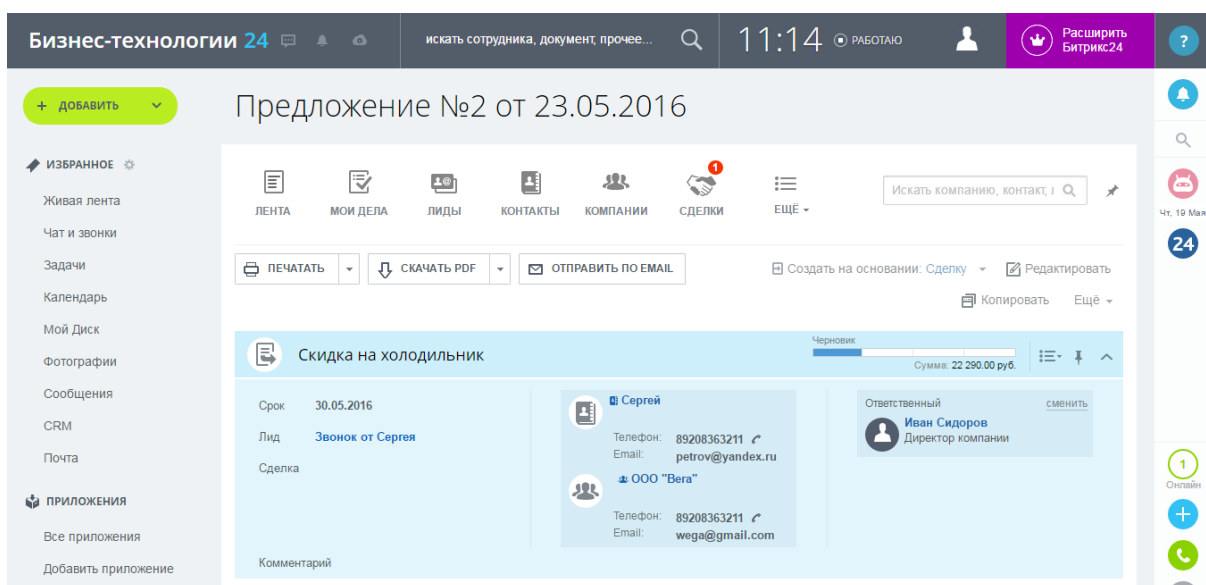
О компании

Телефон: 89208363211  
E-mail: wega@gmail.com

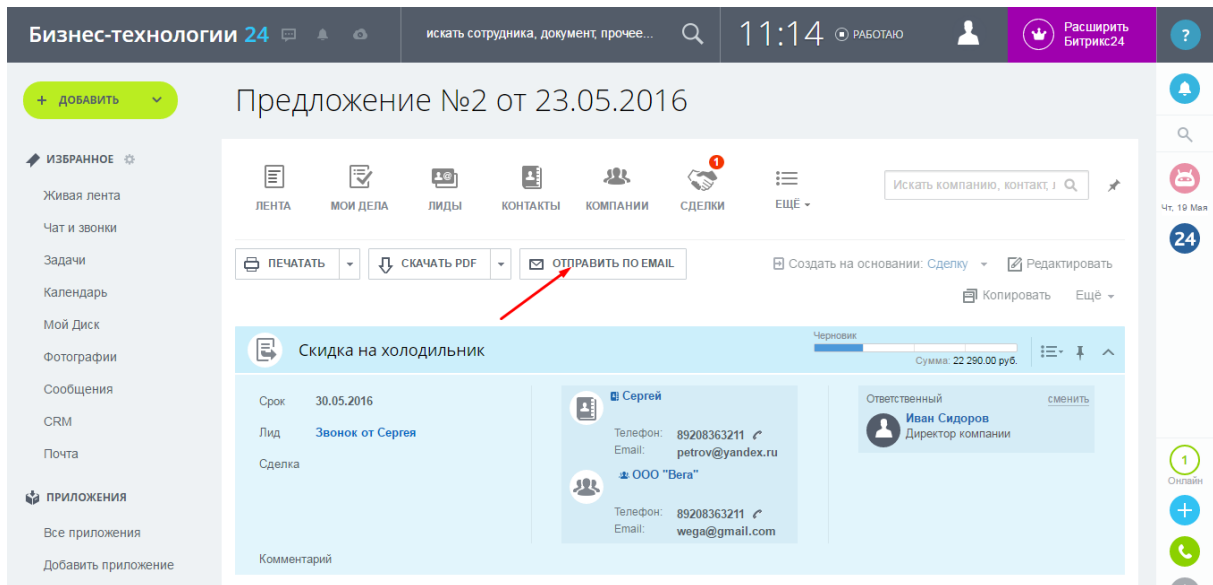
добавьте товар – Холодильник Атлант ХМ4023-000:



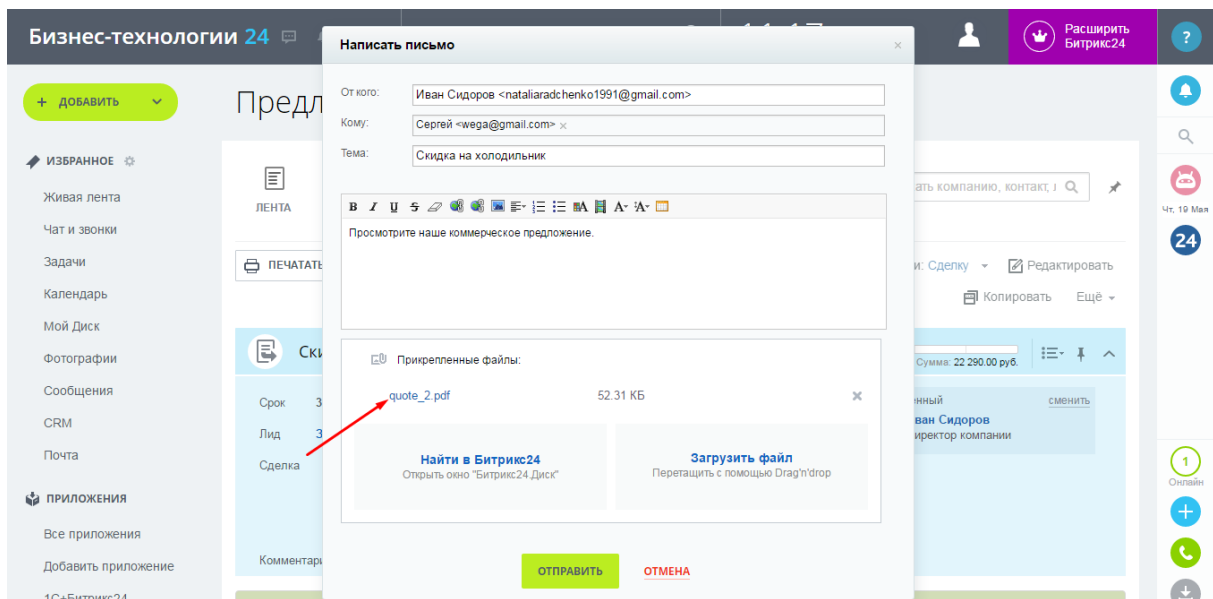
30. Сохраните коммерческое предложение. В результате получим:



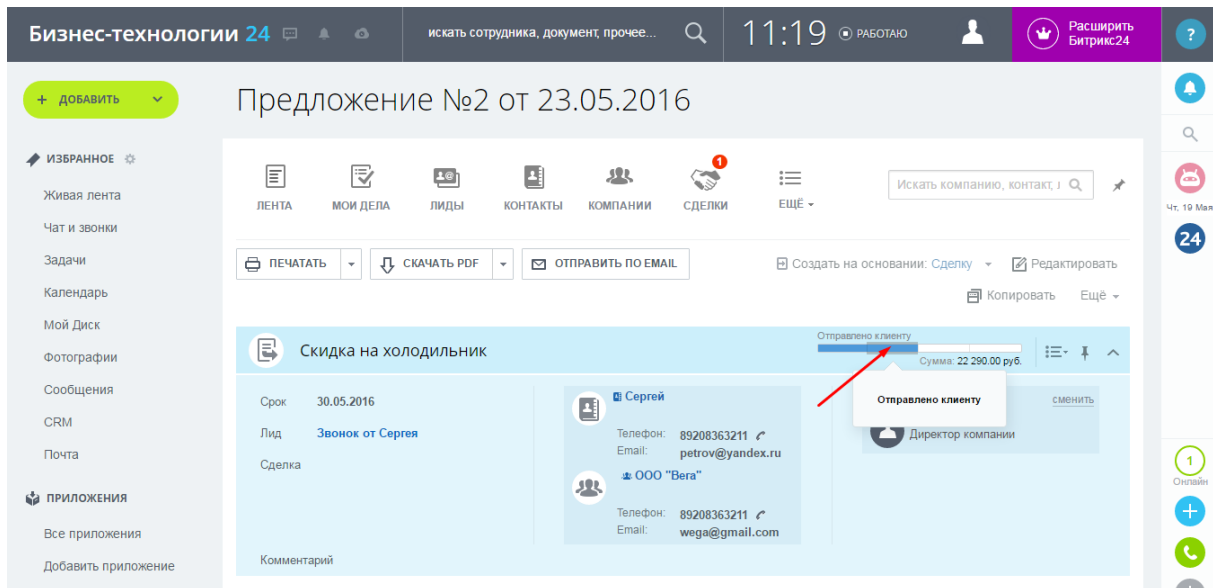
31. Отправим наше созданное предложение. Для этого нажмите кнопку **Отправить по Email:**



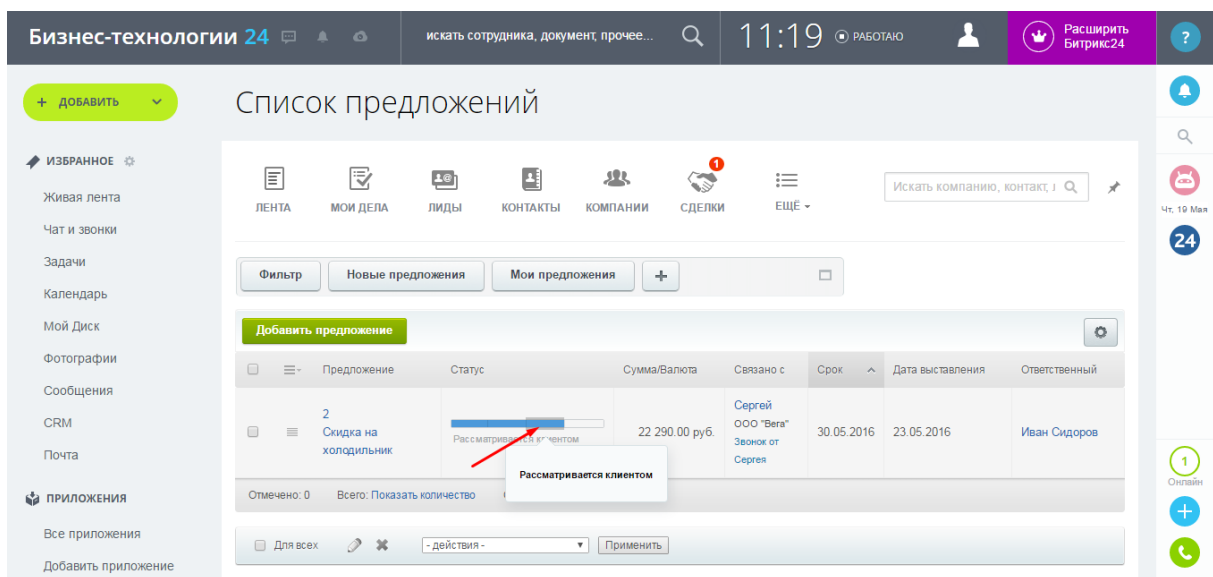
32. В результате откроется окно для отправки коммерческого предложения. Чтобы просмотреть вид коммерческого предложения щелкните мышкой на PDF-файле:



33. Отмените отправку письма. Но переключите статус предложения в положение **Отправлено клиенту.**

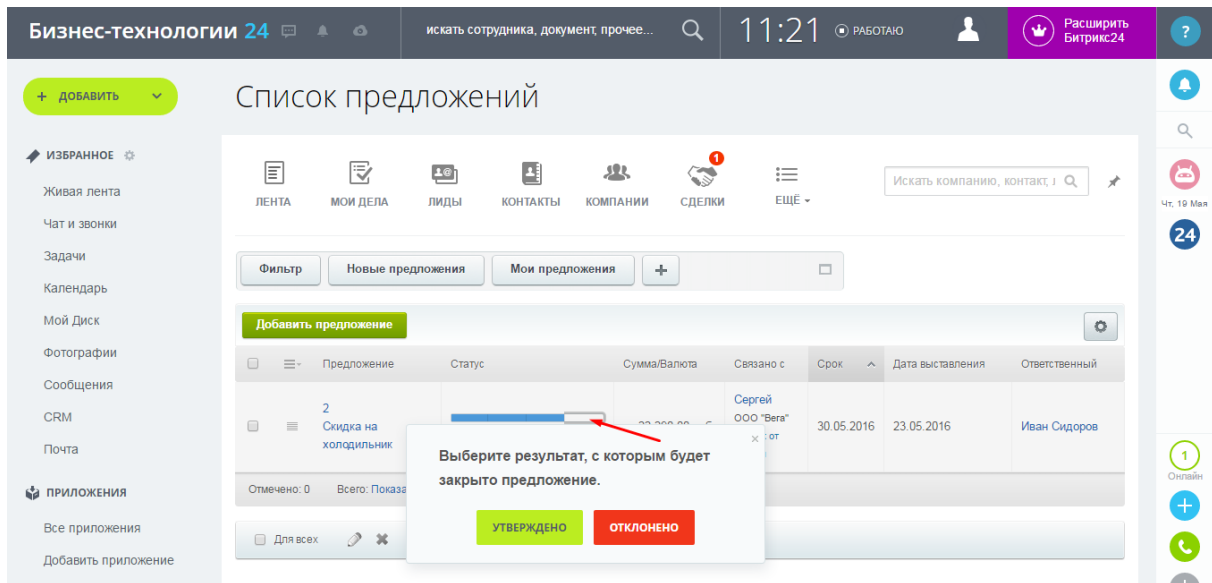


34. Переведите предложение в режим **Рассматривается клиентом**:



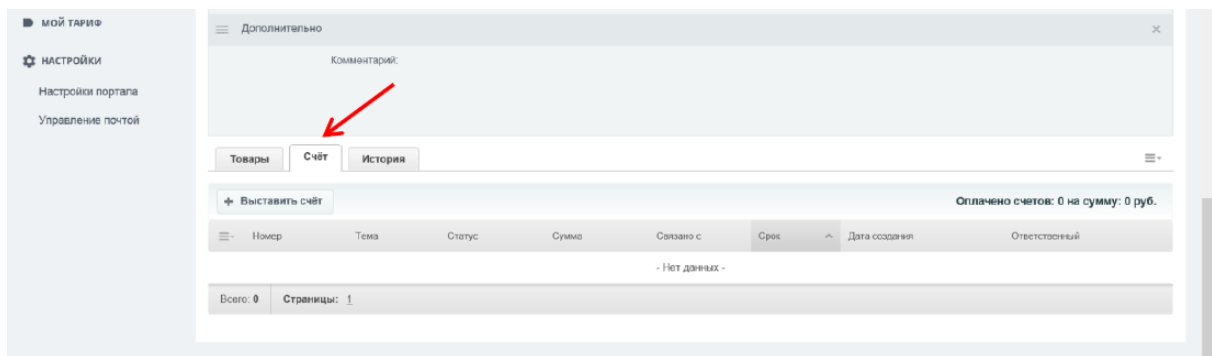
35. Допустим, мы позвонили Сергею, и он подтвердил, что его компания ООО «Вега» может приобрести холодильник со скидкой.

36. Закроем предложение. Переведите ползунок в положение **Завершить предложение**:



37. Нажмите **Утверждено**.

38. Наша компания «Бизнес-технологии» может теперь выставить счет компании «Вега». Для этого внизу коммерческого предложения выберите **Счет**:



39. Нажмите кнопку **Выставить счет** (счет можно выставить и через верхнее меню).

40. Если счета еще не выставлялись, то нужно заполнить способы оплаты. Выберите **Банковский перевод (Компании)**. Заполните данными поля **Свойства обработчика** (эти настройки еще можно сделать через Справочники).

41. В полях **Печать** и **Подпись генерального директора** выберите из учебной папки файлы **Печать**, **Подпись директора** и **Подпись гл\_бухгалтера**. У вас получится следующий результат:

Настройки

КОМПАНИЯ

Сотрудники

Общий диск

Структура компании

График отсутствий

Рабочее время

Рабочие отчеты

Собрания и планерки

Списки

Процессы

ТЕЛЕФОНИЯ

МОЙ ТАРИФ

НАСТРОЙКИ

Настройки портала

Управление почтой

ФИО бухгалтера:

Комментарий к счету 2:

Логотип компании-поставщика (рекомендуемые размеры 80x80 px): Обзор...

Масштаб логотипа: 100% (96 dpi)

Печать (рекомендуемые размеры 150x150 px): Обзор...

Подпись генерального директора (рекомендуемые размеры 200x50 px): Обзор...

Подпись главного бухгалтера (рекомендуемые размеры 200x50 px): Обзор...

Фон (рекомендуемые размеры 800x1120 px): Обзор...

Стиль отображения фона: Как есть

Отступ сверху страницы (мм): 15

42. Нажмите кнопку **Сохранить**.

43. Возможно, вам еще раз потребуется повторить операции по выставлению счета. При этом укажите следующие параметры счета:

Бизнес-технологии 24

искать сотрудника, документ, прочее...

11:31 РАБОТАЮ

Расширить Битрикс24

+ ДОБАВИТЬ

Новый счёт

ЛЕНТА МОИ ДЕЛА ЛИДЫ КОНТАКТЫ КОМПАНИИ СДЕЛКИ ЕЩЕ

Искать компанию, контакт,...

Новый счёт

О счёте

\*Тема: Холодильник Атлант XM4023-000

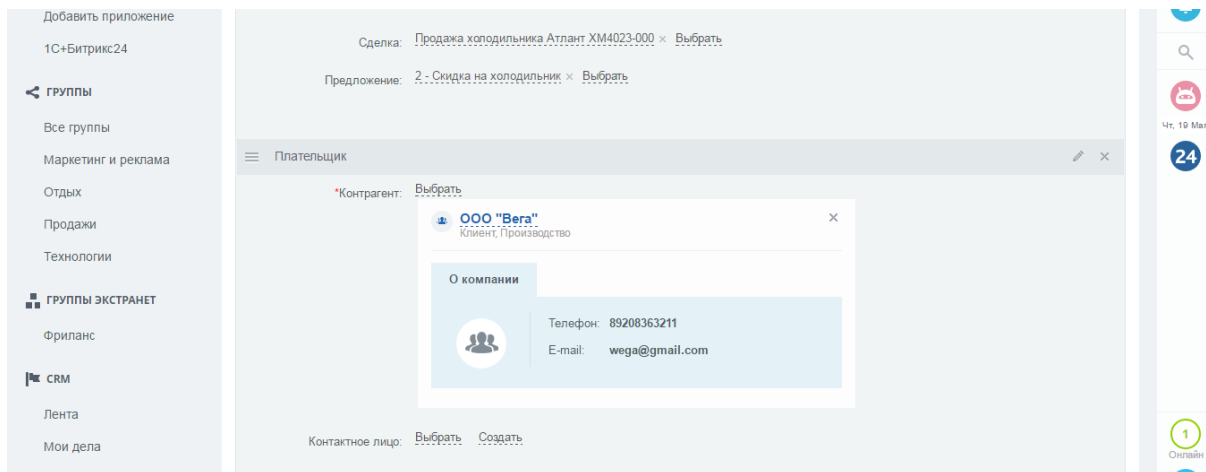
\*Статус: Черновик

Дата выставления: 23.05.2016

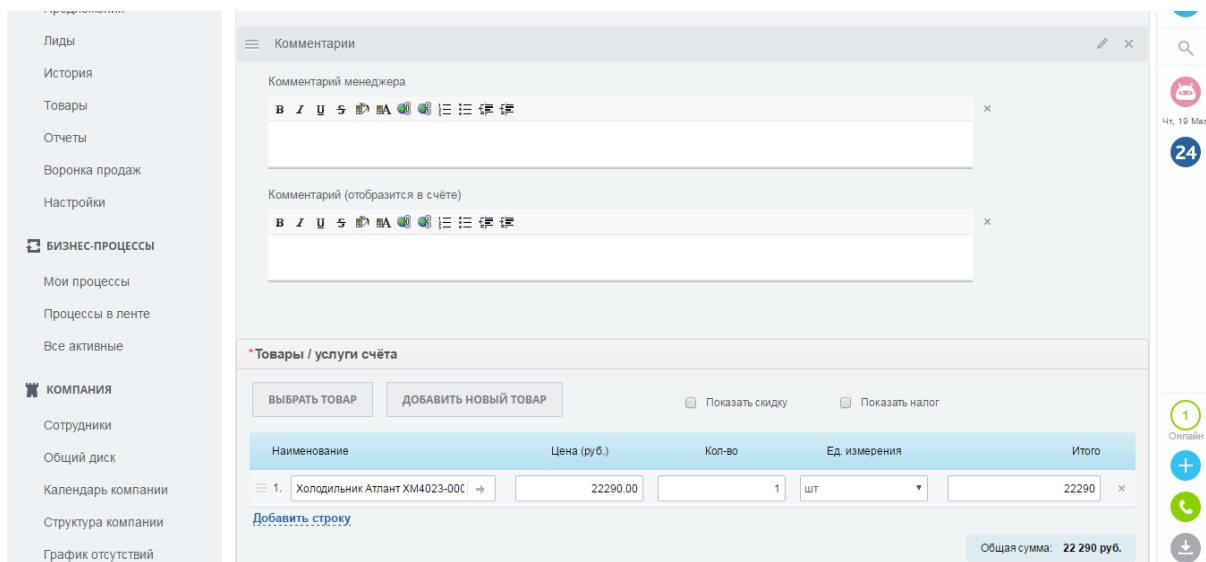
Срок оплаты:

Ответственный: Иван Сидоров

Валюта счёта: Рубль

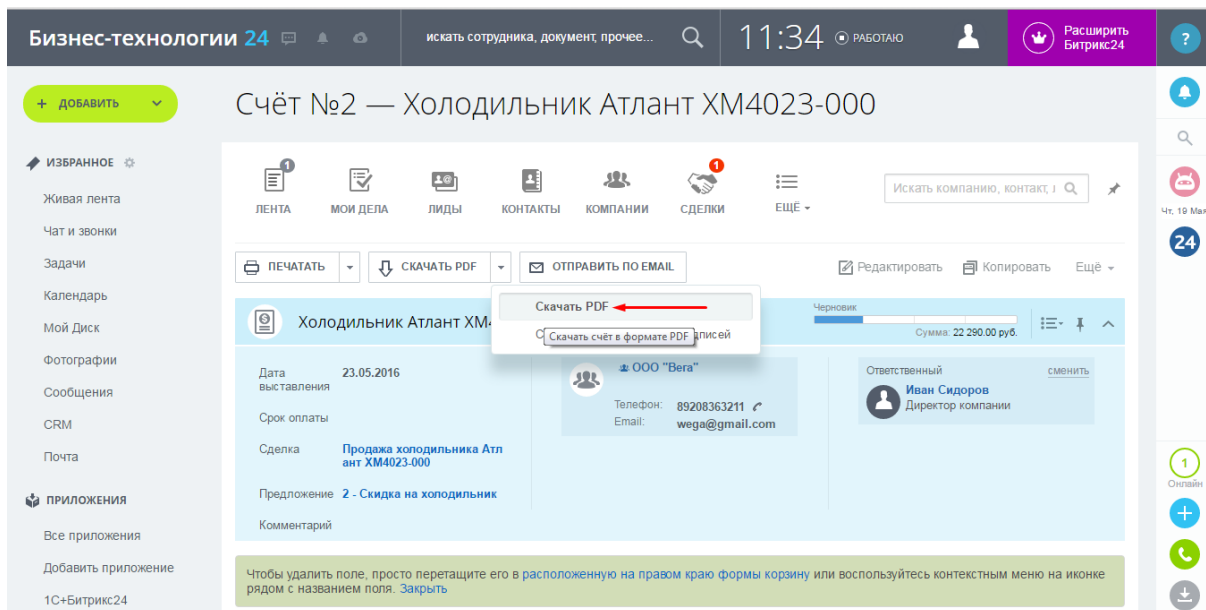


не забудьте указать товар в конце счета:

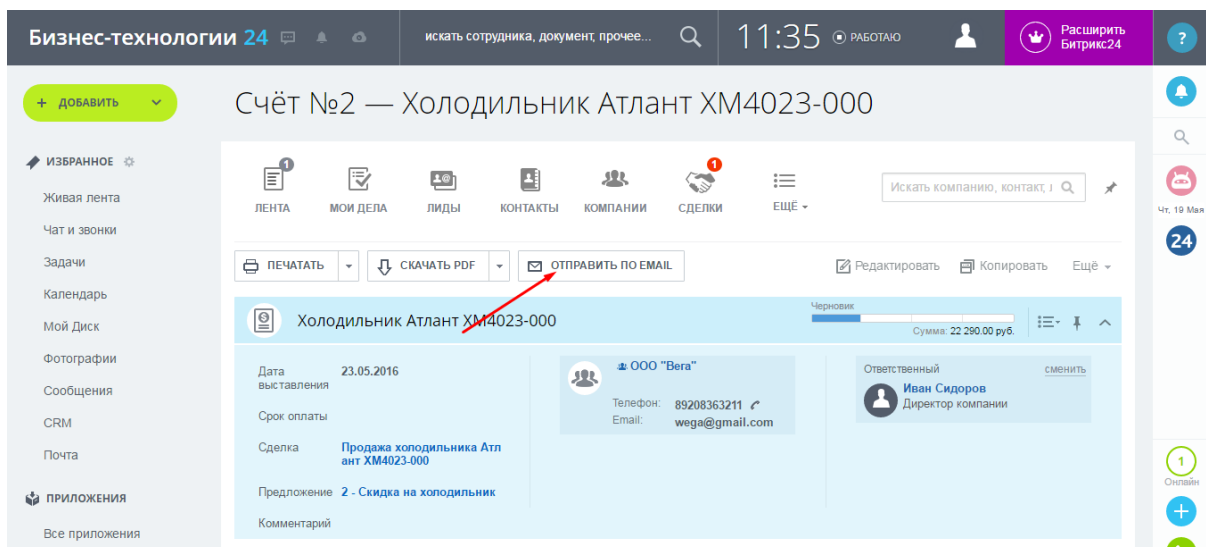


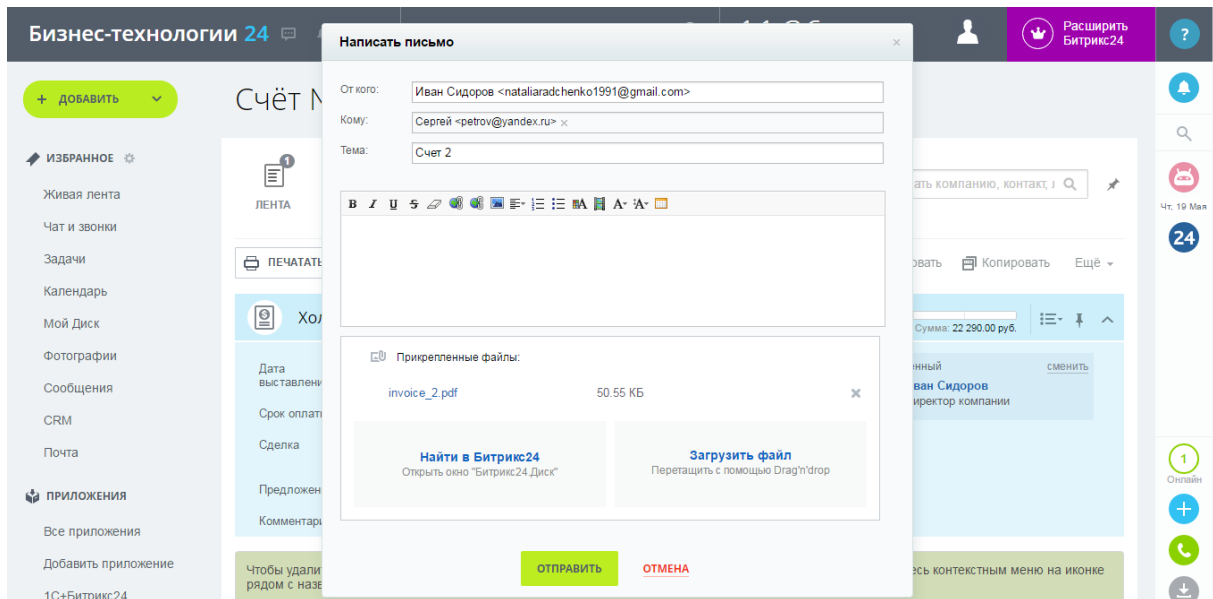
44. Сохраните счет.

45. В списке счетов теперь можно просмотреть вид счета в формате PDF:



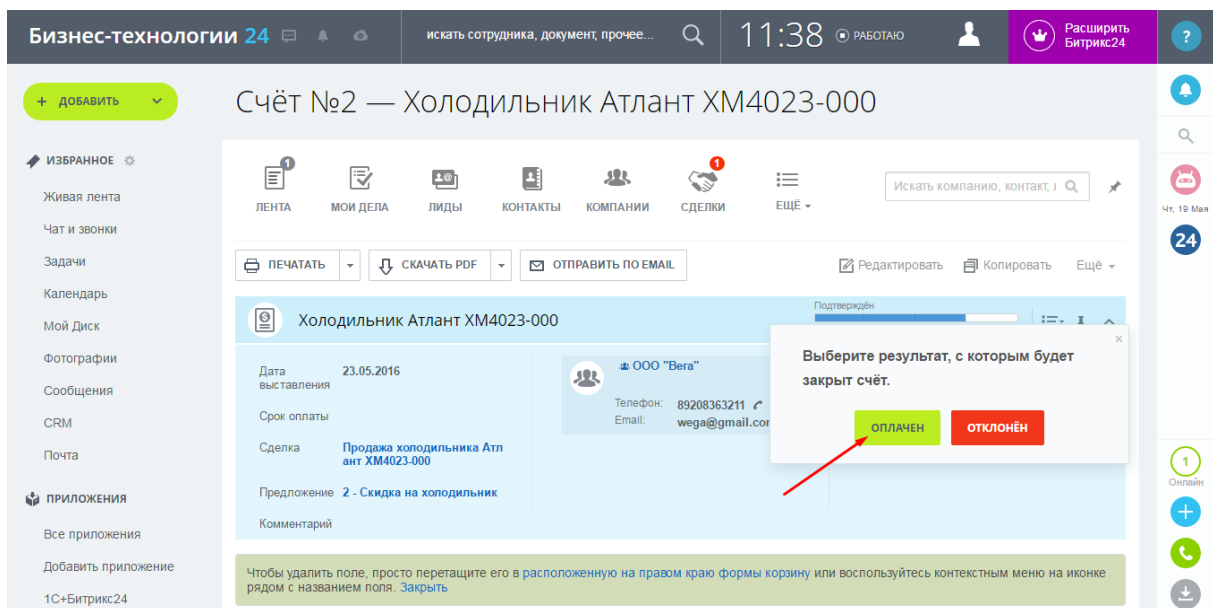
46. Отправьте (не обязательно реально) счет клиенту:





47. Переведите ползунок в положение **Отправлен клиенту**.

48. Пусть через некоторое время счет будет оплачен. Тогда можно перевести ползунки в положение **Подтвержден** и **Закрывать счет**. В результате появится сообщение:

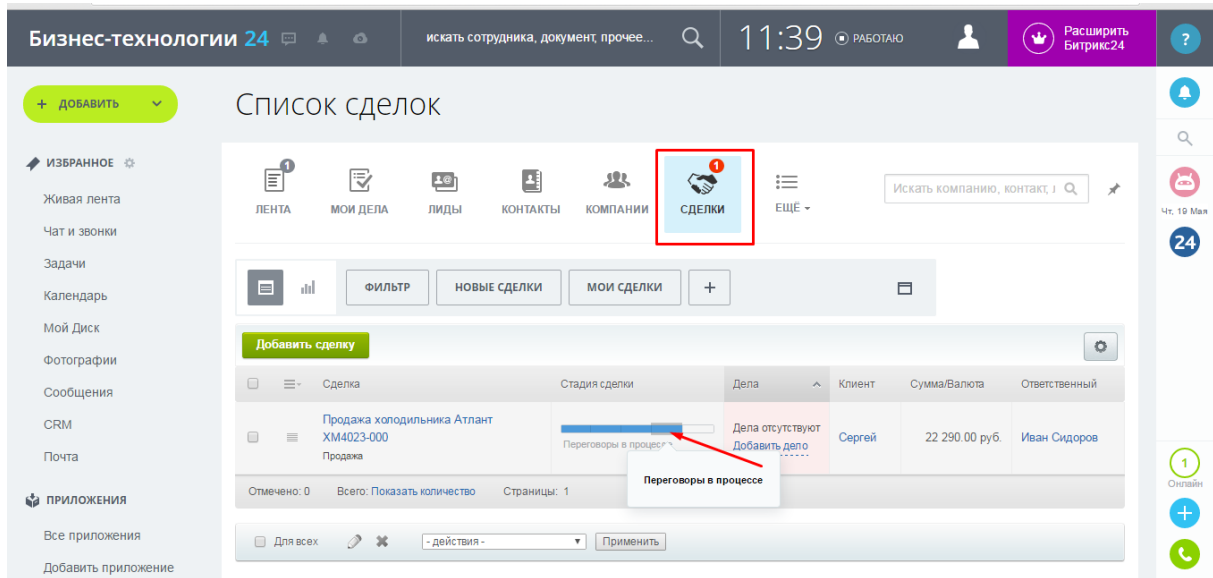


49. Нажмите кнопку **Оплачен**. Введите произвольные данные по оплате. В результате счет будет закрыт.

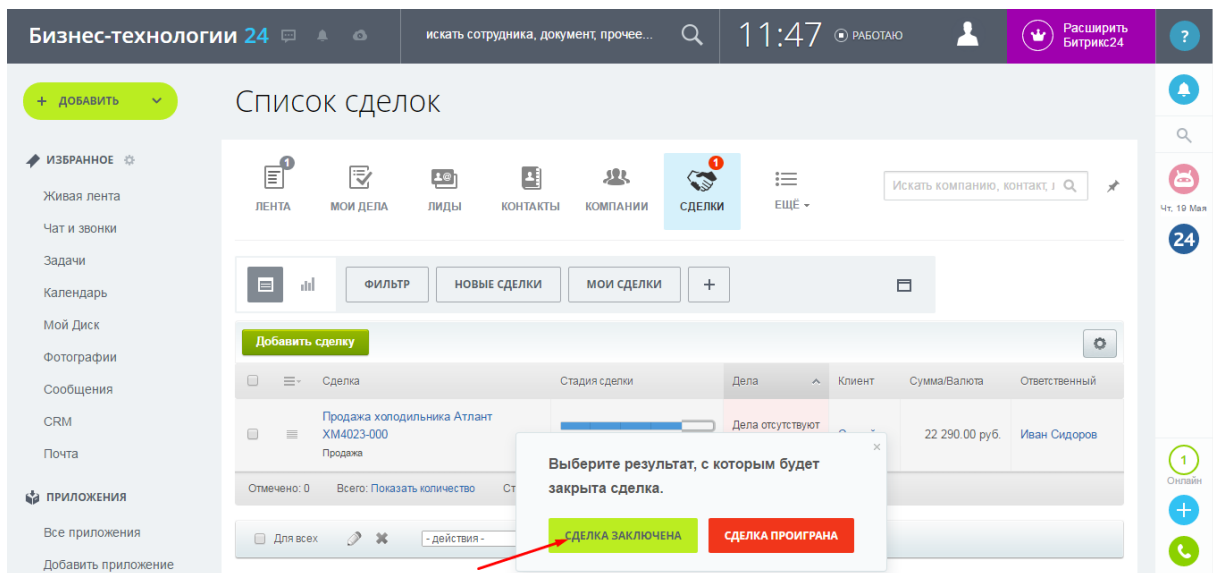
50. Теперь через некоторое время Сергей приехал забирать холодильник.

51. Откройте сделки и переведите статус нашей сделки в режим **Переговоры в**

процессе.



52. После урегулирования всех формальностей Сергей забрал холодильник. Закрываем сделку. Переводим ползунок в состояние **Завершить сделку**:



53. Подтверждаем, нажав **Сделка заключена**.

54. Теперь перейдем к воронке продаж. Но сначала создайте еще один лид:

The image displays three sequential screenshots of the Bitrix24 CRM interface, illustrating the process of creating a lead and adding a product to a deal.

**Скриншот 1: Новый лид (New Lead)**  
Настройка нового лида:  
- Название лида: Запрос по почте  
- Статус: Не обработан  
- Дополнительно о статусе: Первое письмо  
- Валюта: Рубль  
- Возможная сумма сделки: 20000  
- Источник: Электронная почта  
- Дополнительно об источнике: Житель города  
- Ответственный: Иван Сидоров  
- Доступен для всех:

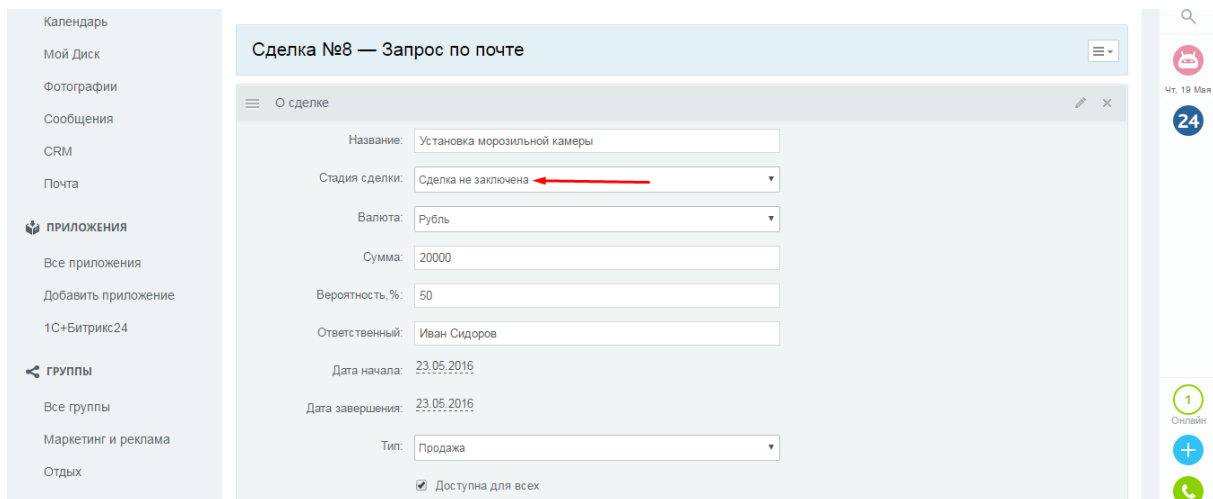
**Скриншот 2: Контакт (Contact)**  
Настройка контакта:  
- Обращение: г-н  
- Фамилия: Изотов  
- Имя: Павел  
- Отчество:  
- Дата рождения:  
- E-mail: pavel2016@gmail.ru (Рабочий)  
- Телефон: +78435217777 (Рабочий)  
- Сайт:  
- Мессенджер: Skype

**Скриншот 3: Дополнительно (Additional)**  
Добавление товара в сделку:  
- Возможные товары:  
- Таблица товаров:  

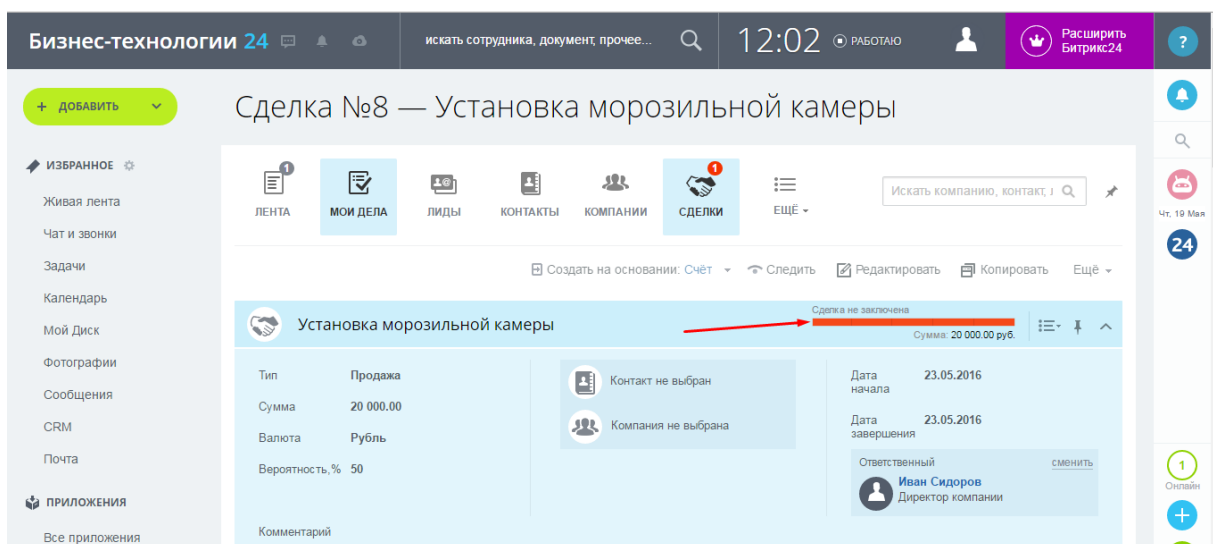
Наименование	Цена (руб.)	Кол-во	Ед. измерения	Итого
1. Морозильная камера Атлант М 7	20000.00	1	шт	20000

  
- Общая сумма: 20 000 руб.

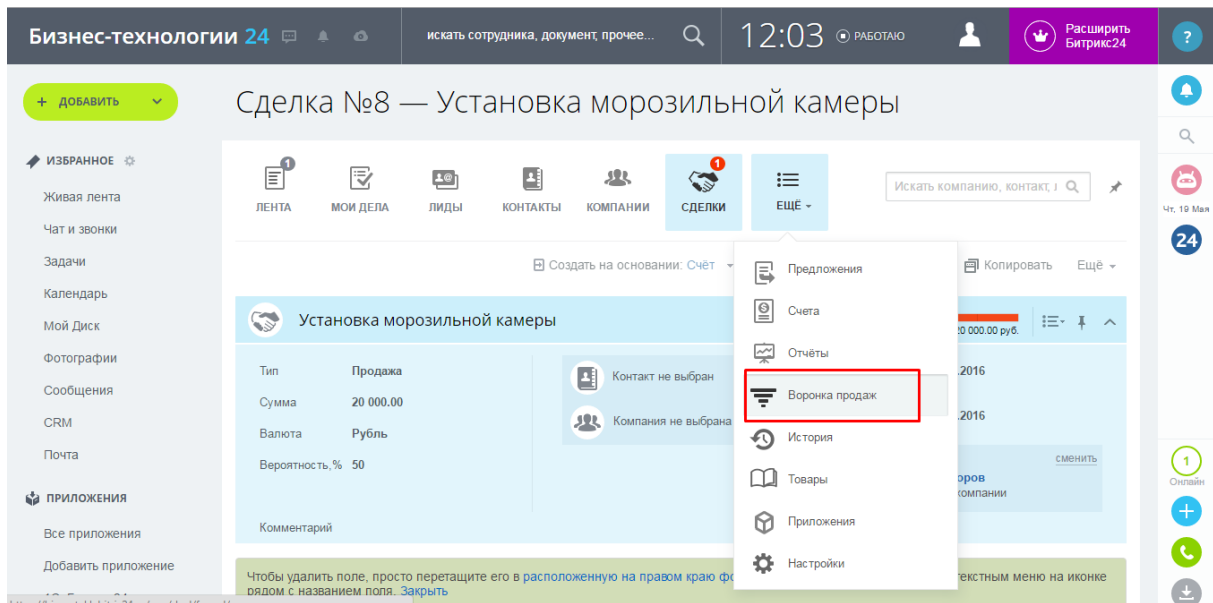
55. Сделайте на основании этого лида сделку:



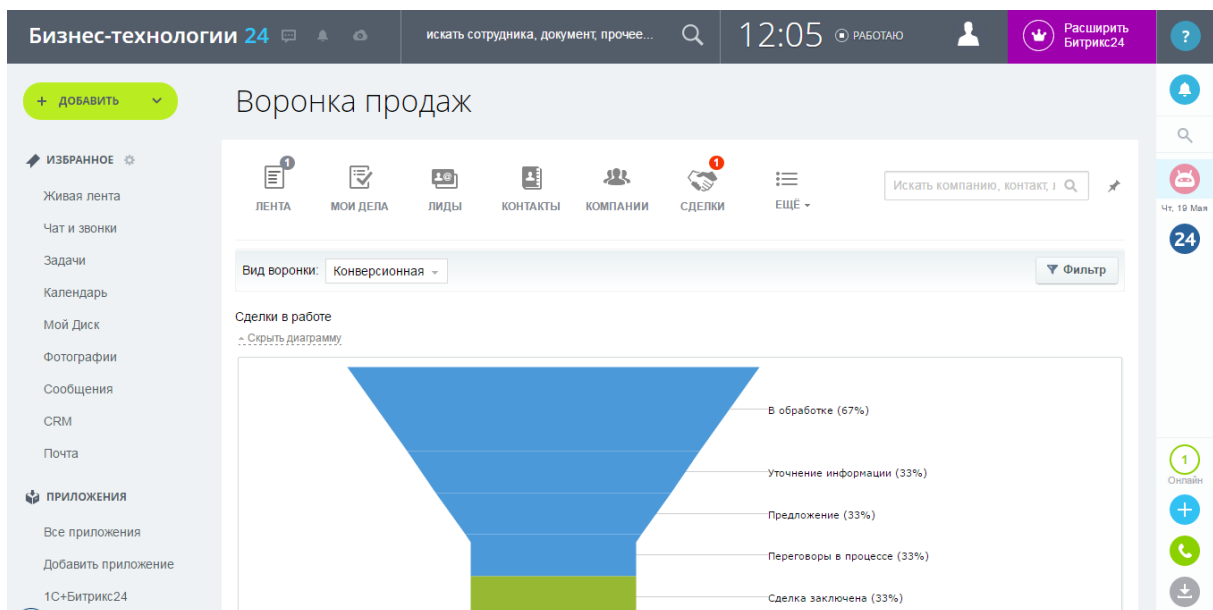
56. Главное – укажите в ней, что сделка не заключена. Клиент отказался от установки оборудования:



57. Откройте раздел **Воронка продаж** (она строится только по сделкам):



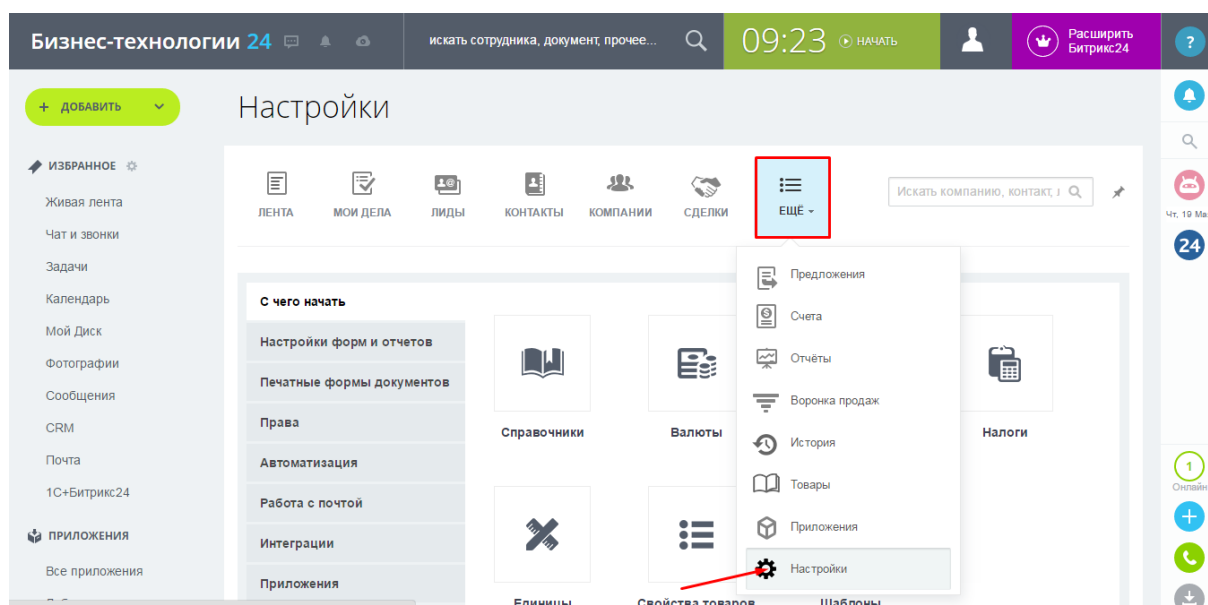
58. В ней видно, что эффективность сейчас у нас 33% (одна сделка заключена):



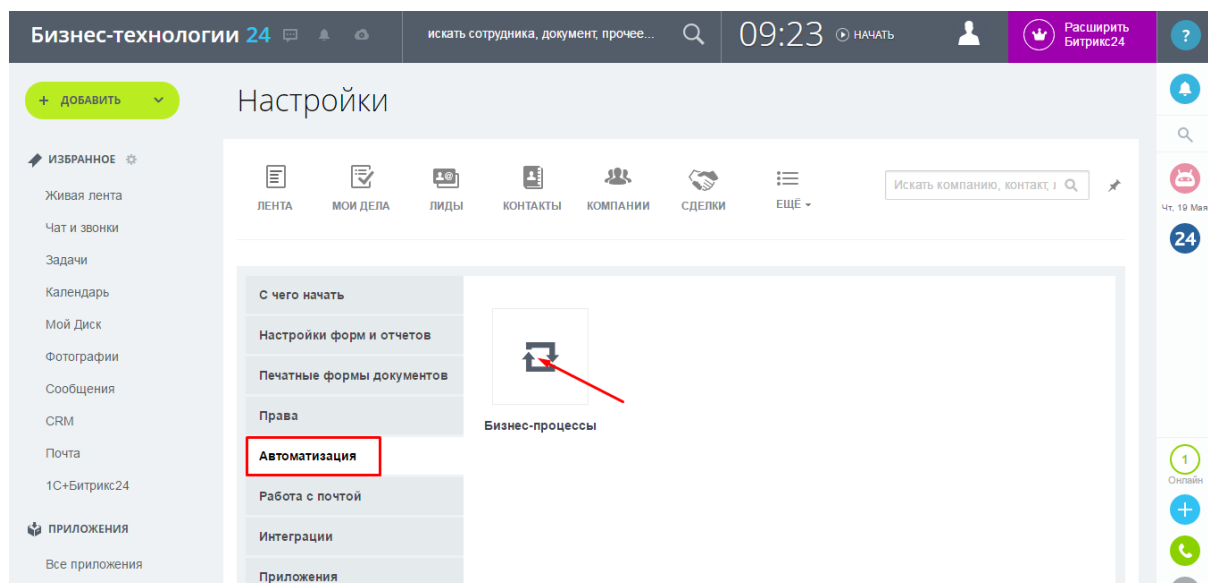
Воронка продаж – это графическая интерпретация, т.е. диаграмма, которая демонстрирует процент сделок, распределенных на данный момент времени по статусам: от статуса «В обработке», до статуса «Сделка заключена».

## Урок № 7. Основы бизнес-процессов в CRM

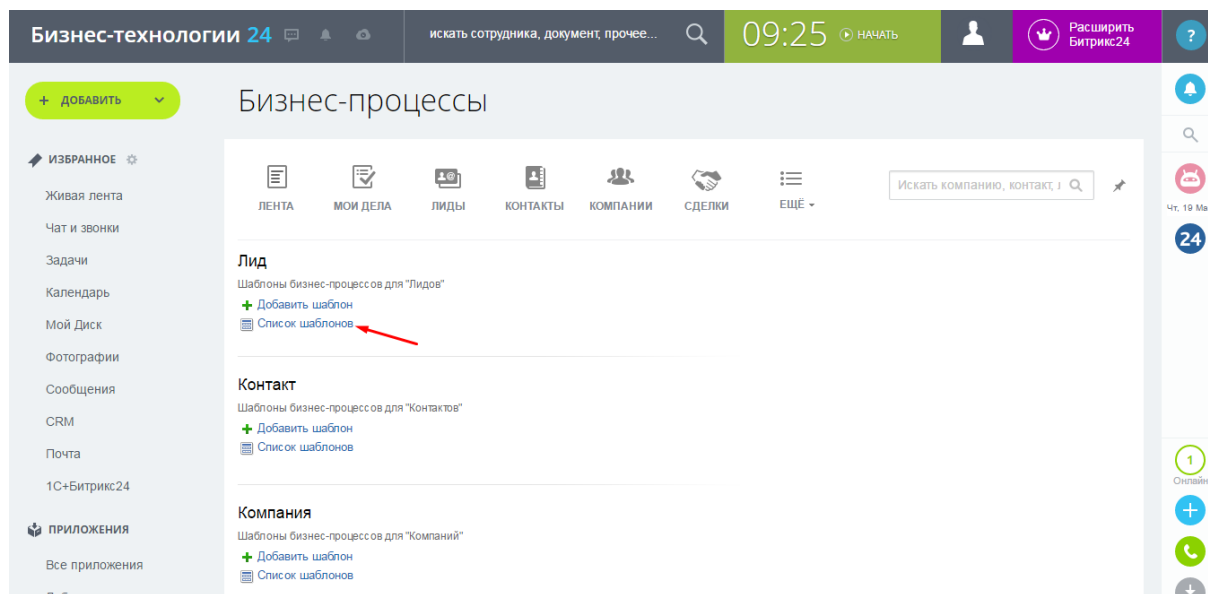
1. Выполним настройку обработки **лидов** (потенциальных обращений клиентов в компанию).
2. Выберите в левом вертикальном меню раздел **CRM**.
3. В меню **CRM** выберите команды **Еще – Настройки**:



4. В открывшемся списке выберите Бизнес-процессы:

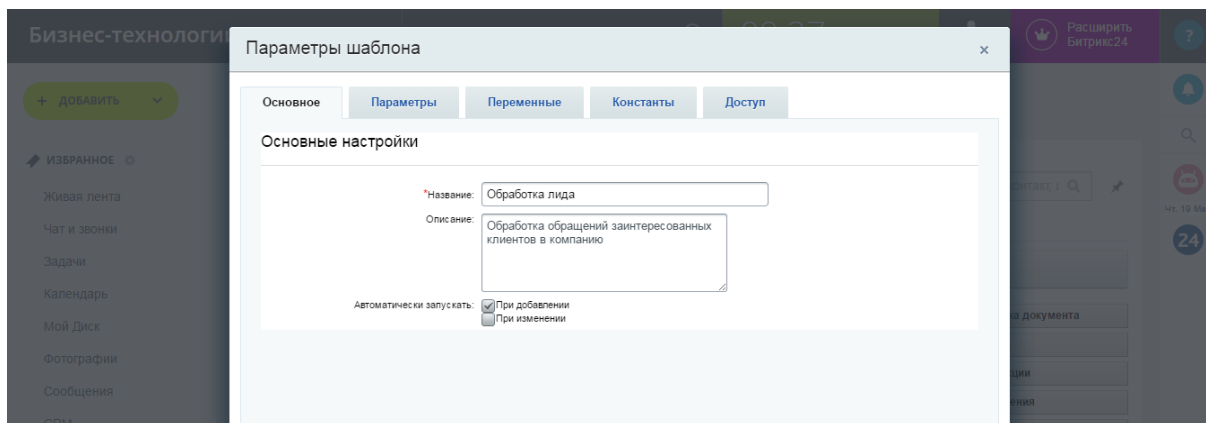


5. Выберите раздел Список шаблонов:

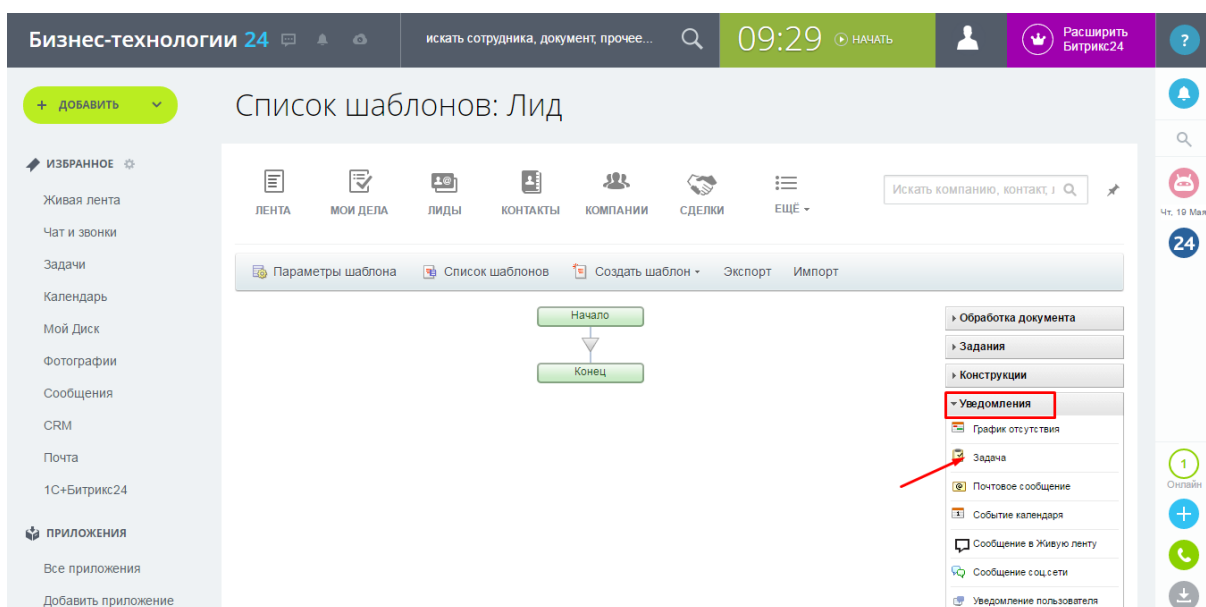


6. Нажмите ссылку **Добавить шаблон**.

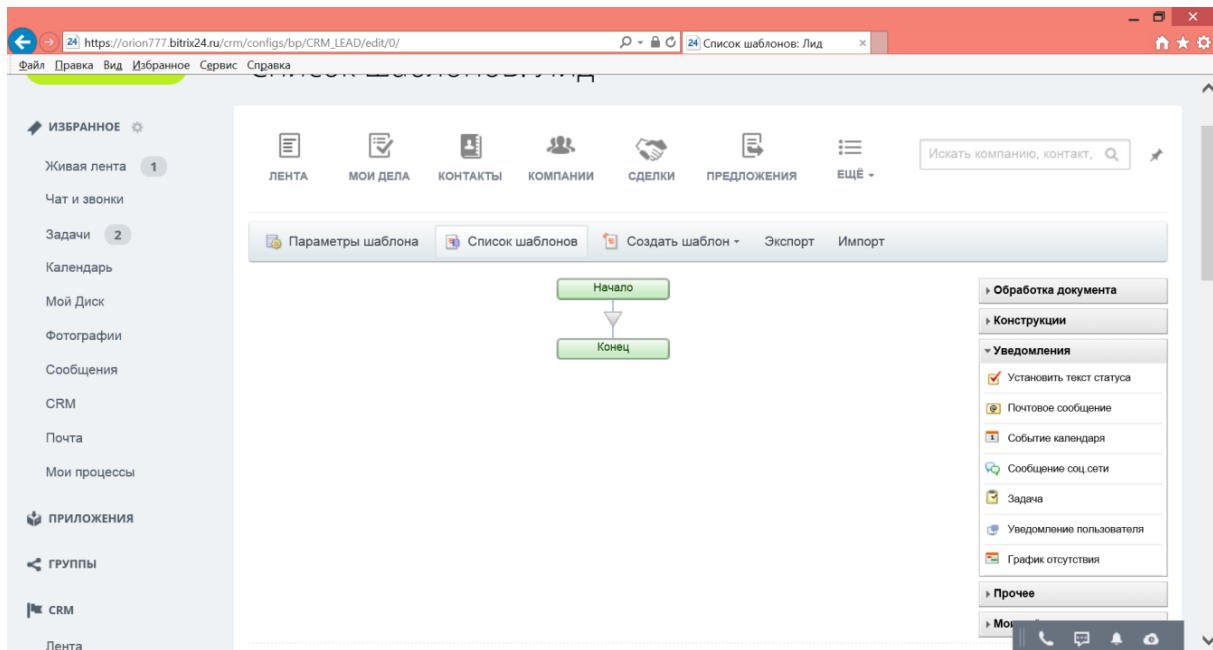
7. Введите характеристики бизнес-процесса по образцу:



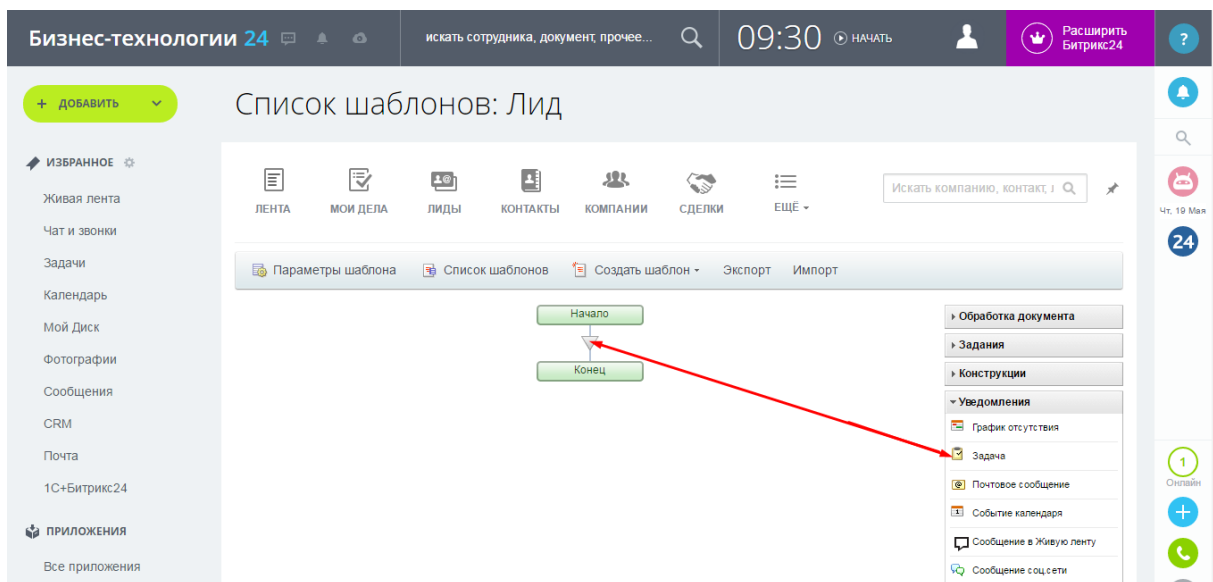
8. Нажмите **Сохранить**. В результате у нас получился простой бизнес-процесс:



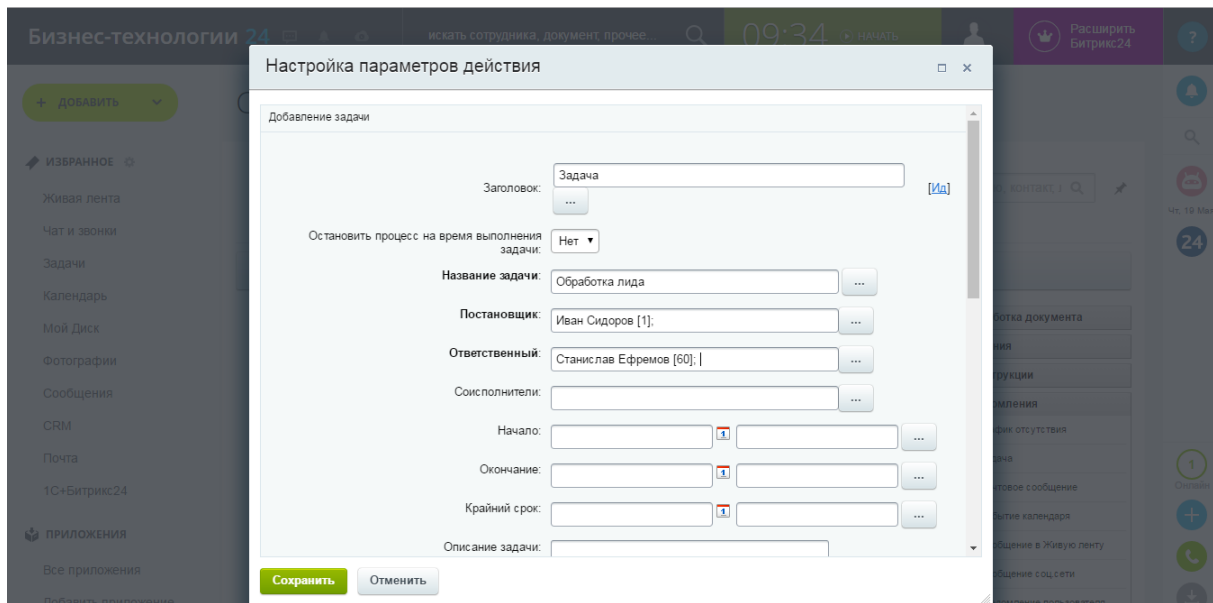
9. Выберите в правом вертикальном меню пункты **Уведомления** и **Задача**:



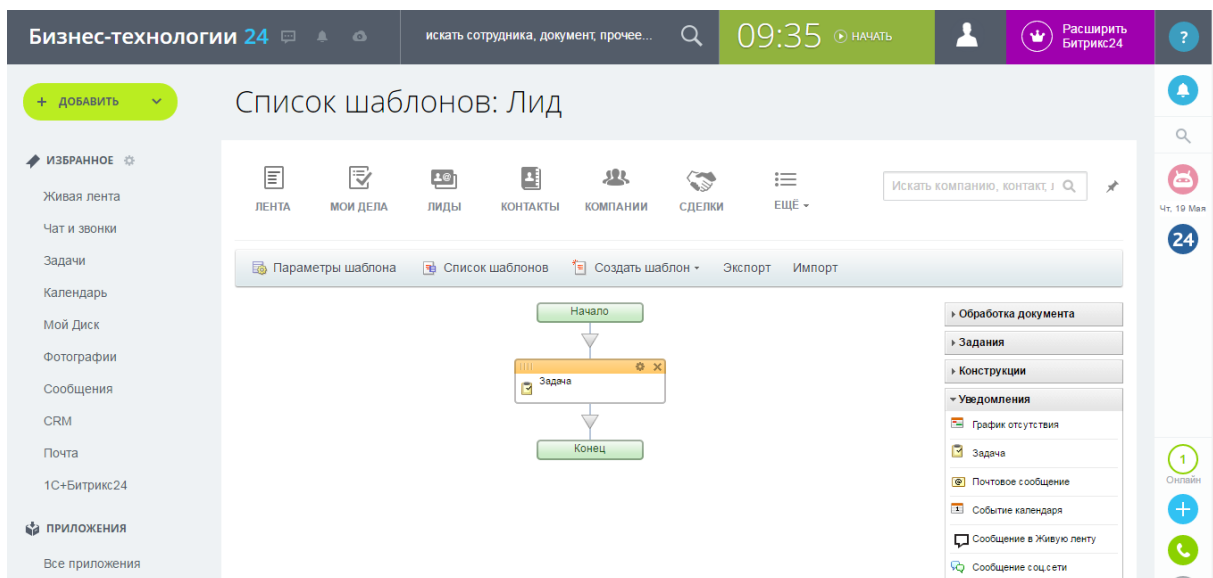
10. Мышкой переместите пункт **Задача** на промежуточный **треугольник** между функциями бизнес-процесса **Начало** и **Конец** (когда указатель мышки попадет на треугольник он станет зеленым):



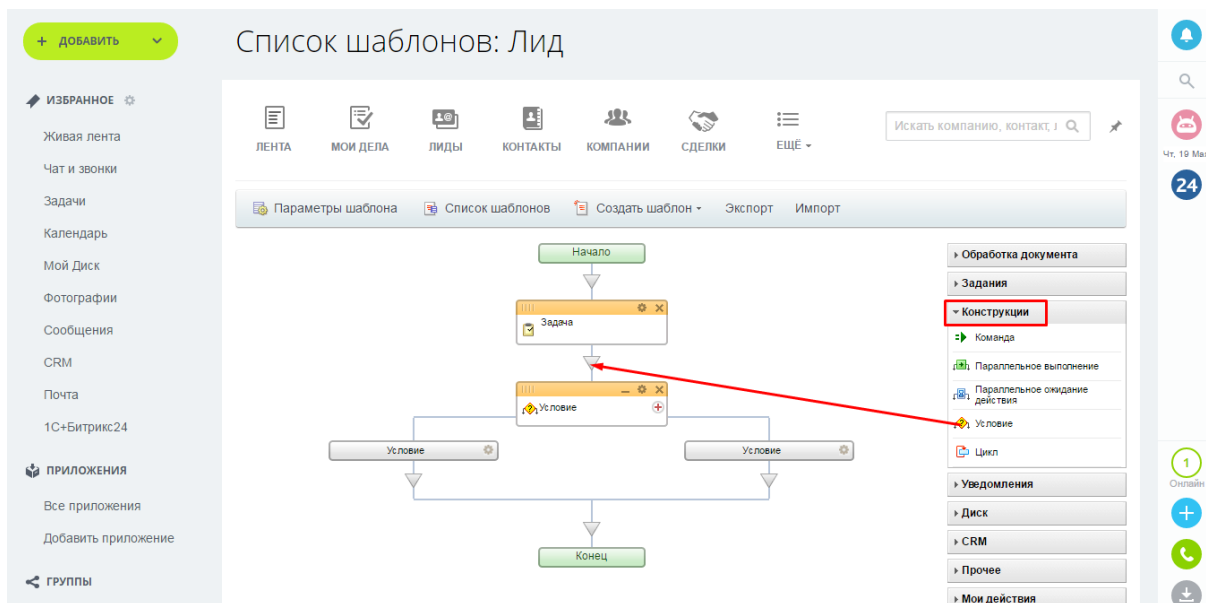
11. Два раза щелкните мышкой на получившейся задаче и введите её данные:



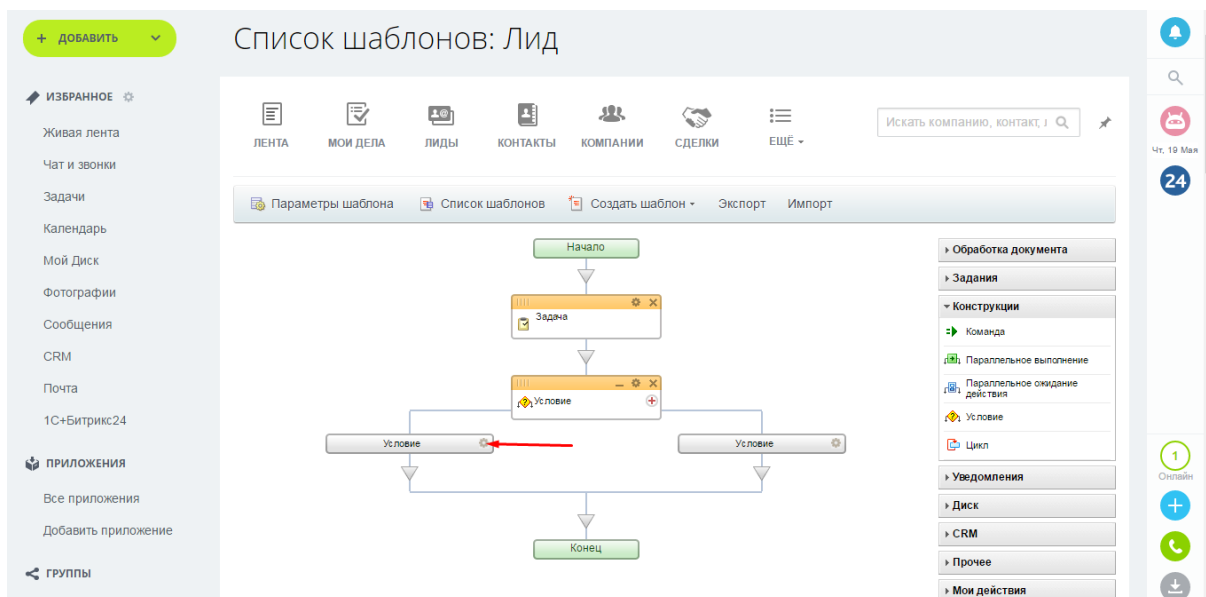
12. Нажмите кнопку Сохранить. У вас получится следующий результат:



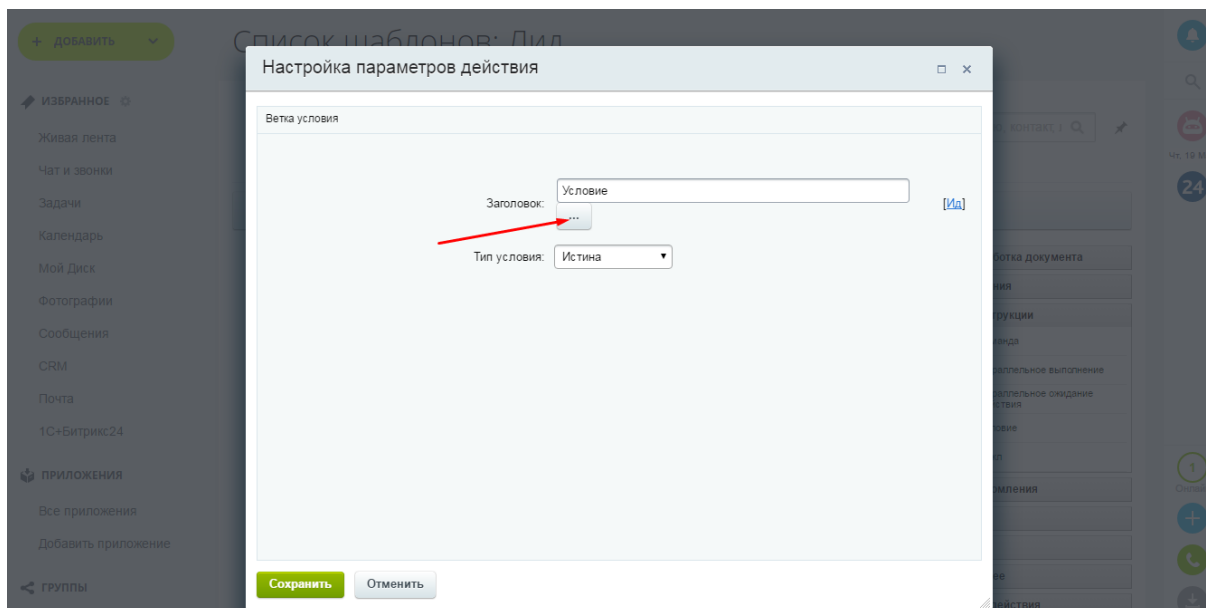
13. Из раздела **Конструкции** добавьте **Условие** в наш бизнес-процесс:



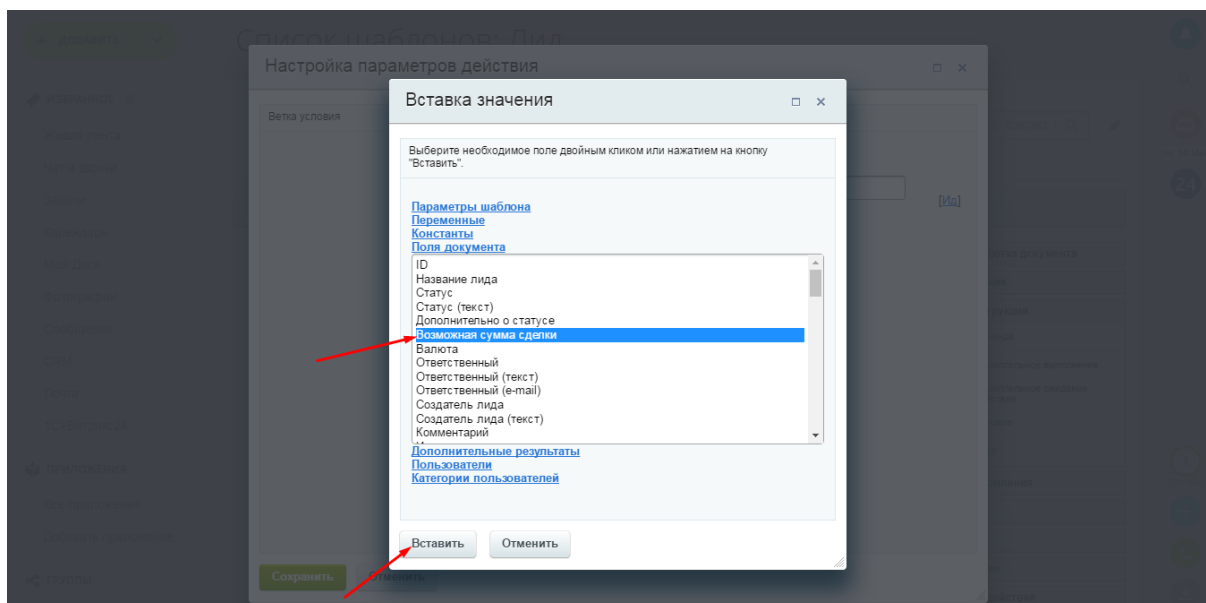
14. Зададим параметры **левого условия**. Для этого щелкните на кнопке **Параметры** (шестеренка) функции **Условие**:



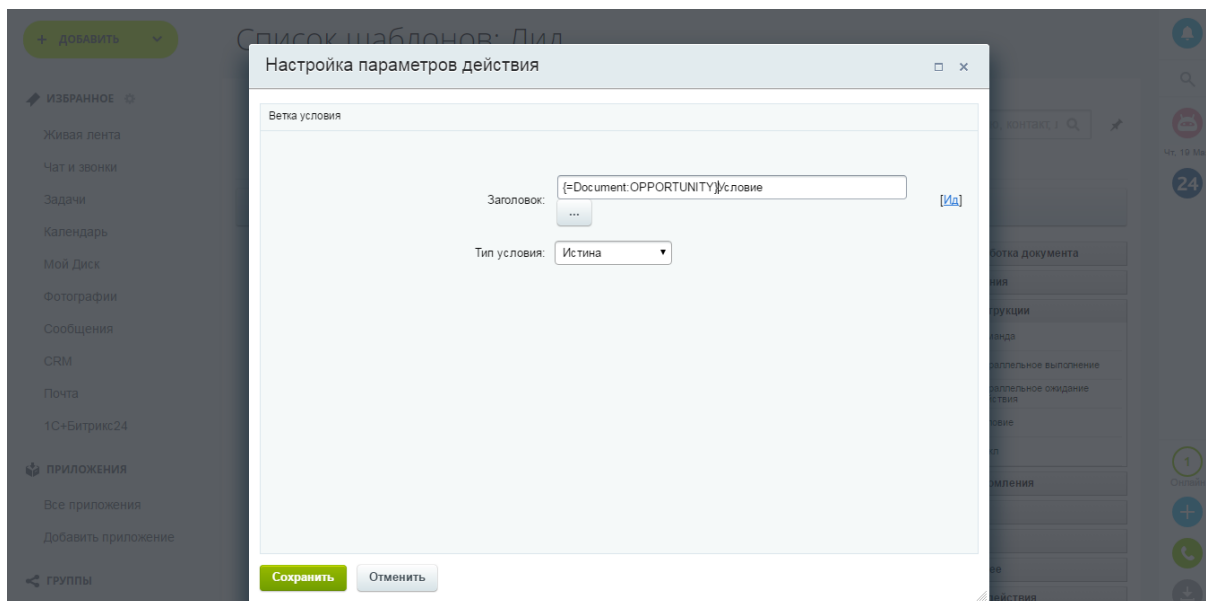
15. В открывшемся окне нажимаем многоточие



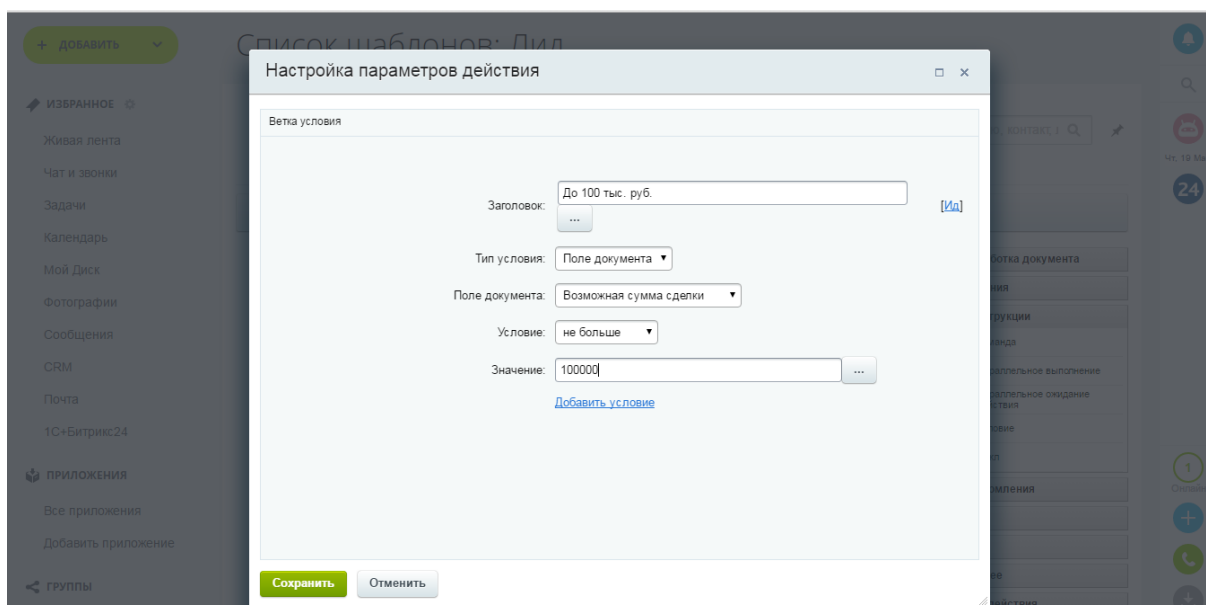
16. В новом окне выберите **Возможная сумма сделки** и нажмите **Вставить**:



17. Получилось следующее условие:

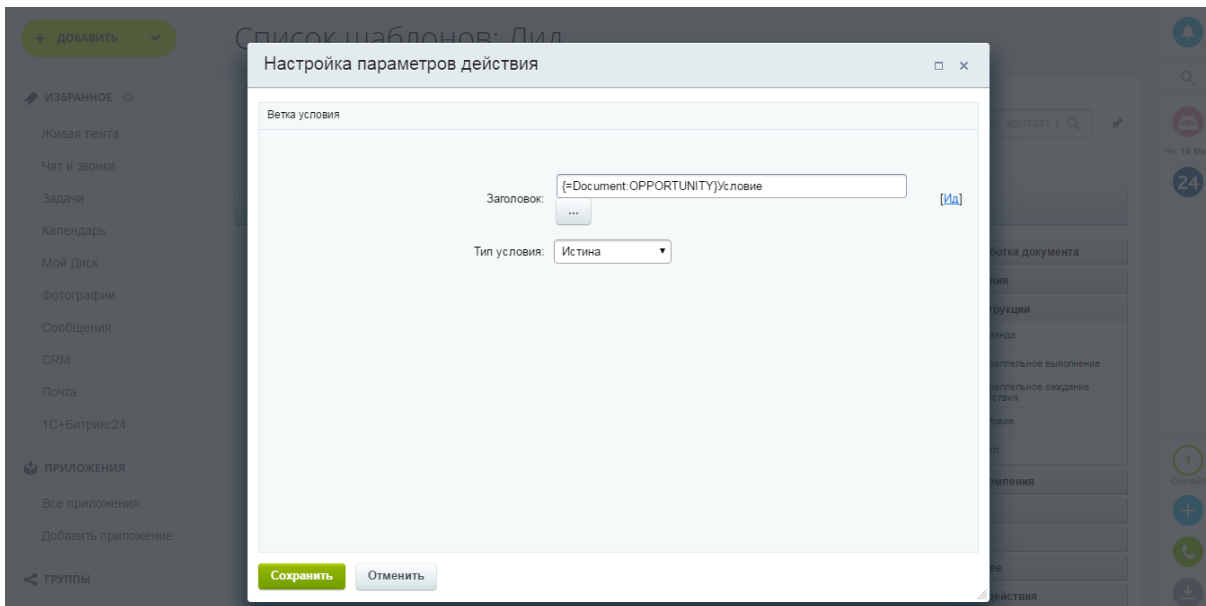


18. В поле **Тип условия** выберите **Поле документа** и заполните поля по образцу:

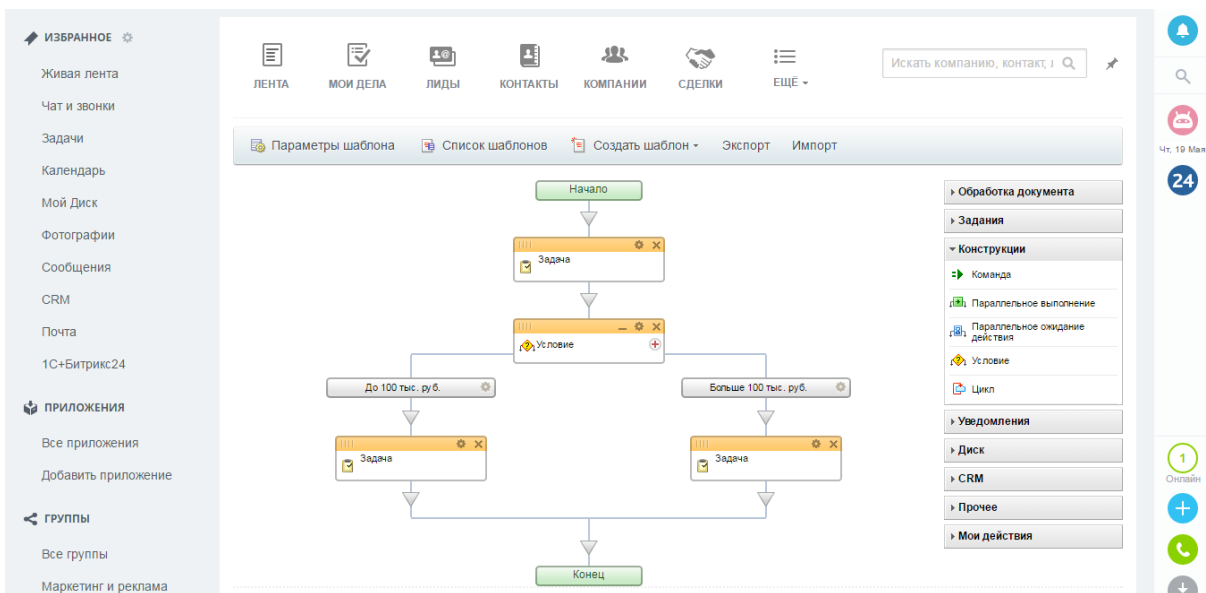


19. Нажмите кнопку **Сохранить**.

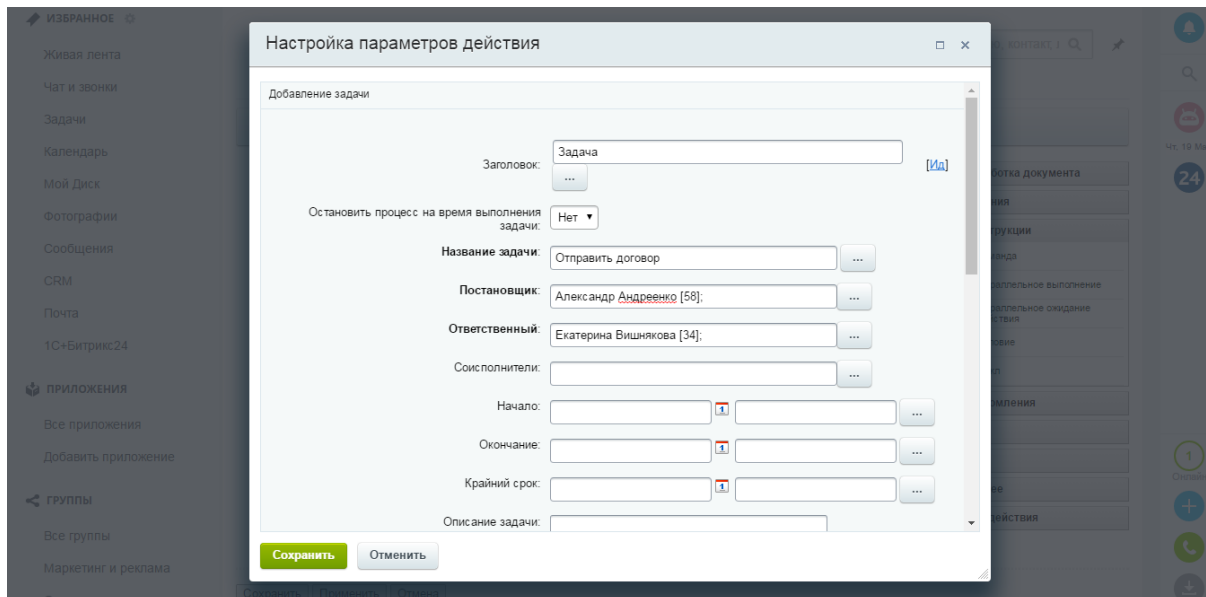
20. Аналогично задайте параметры **правого условия**. Для этого выберите, как в предыдущем примере - **Возможная сумма сделки**:



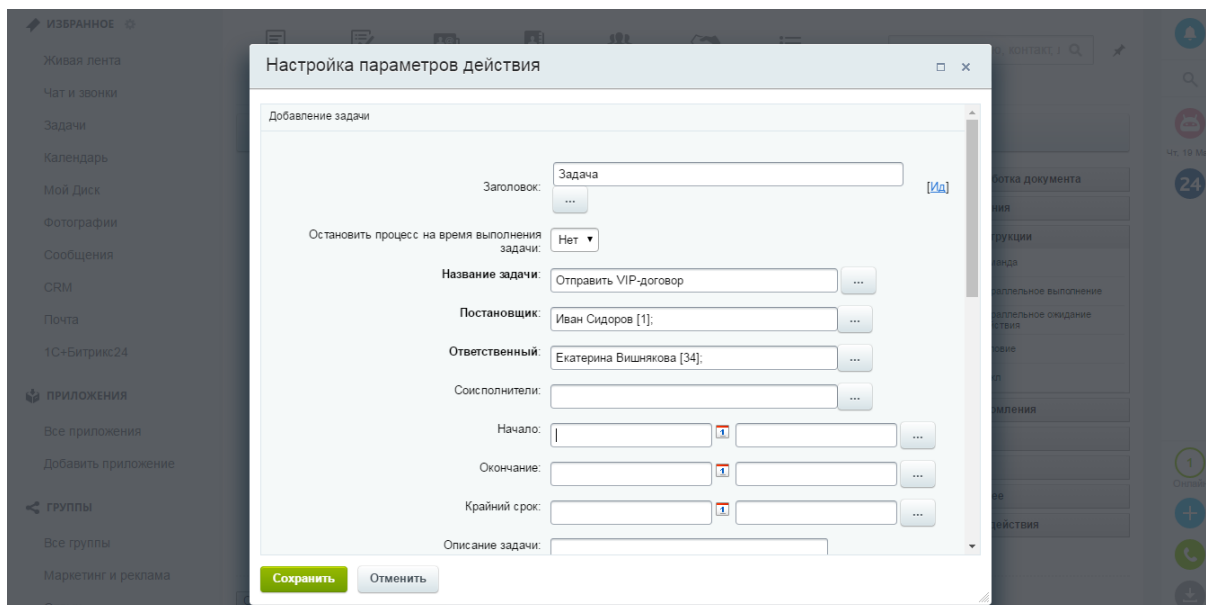
21. Укажем следующее. Если сумма сделки у нас будет меньше 100 тыс. руб., то договор будет оформлять и отправлять обычный сотрудник отдела продаж. Если сумма больше 100 тыс. руб., то VIP-договор будет оформлять и отправлять уже сам начальник отдела продаж. Для этого добавьте в бизнес процесс еще две задачи:



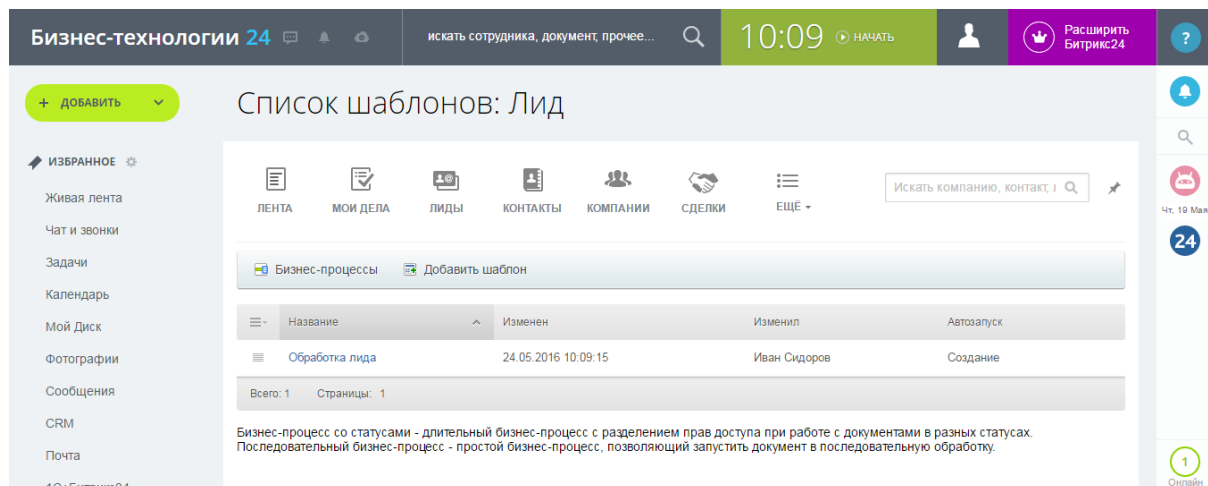
22. Параметры левой задачи задайте следующим образом:



23. Параметры правой задачи задайте следующим образом:



24. Сохраним созданный бизнес-процесс. В результате у вас появится новый шаблон:



25. Для обработки документов можно использовать стандартные бизнес-процессы. Допустим, нам надо выполнять однотипные операции по обработке документов, например, согласовывать документы в разных отделах или у разных сотрудников. В качестве примера возьмём согласование счетов.

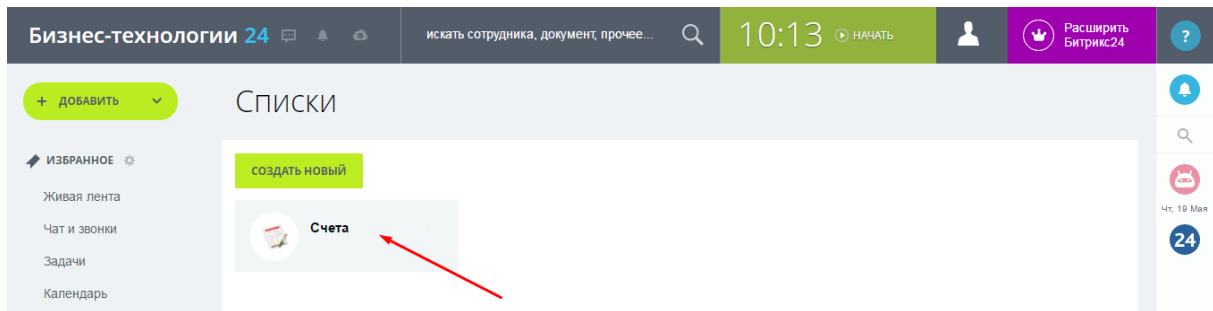
26. В левом вертикальном меню в разделе **Компания** выберите пункт **Списки**:



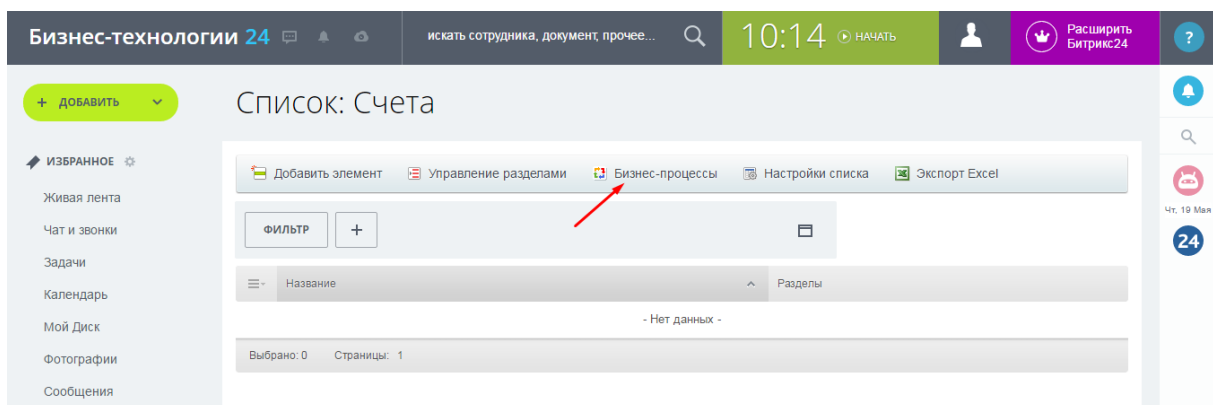
27. В открывшемся окне нажмите кнопку **Создать новый**.

28. В открывшемся окне заполните поля и сохраните список.

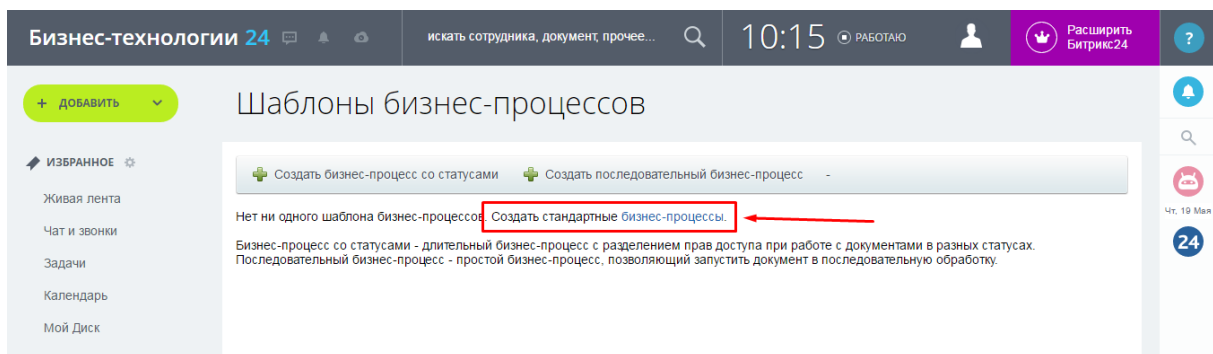
29. У вас появится новый список **Счета**:



30. Щелкните мышкой на получившемся списке **Счета**. Откроется окно с его характеристиками. Выберите в нем закладку **Бизнес-процессы**:



31. В новом окне выберите пункт создать стандартные бизнес-процессы:



32. Далее выберите **Двухэтапное утверждение**. Сохраните стандартный бизнес процесс:

Бизнес-технологии 24 | искать сотрудника, документ, прочее... | 10:16 | РАБОТАЮ | Расширить Битрикс24

## Редактирование шаблона бизнес-процесса

Параметры шаблона | Список шаблонов | Создать шаблон | Экспорт | Импорт

Начало

Почтовое сообщение

Утверждение документа 1 этап

Почтовое сообщение

Утверждение документа 2 этап

Почтовое сообщение

Статус: Утвержден

Публикация документа

Статус: Отправлен на доработку

Почтовое сообщение

Статус: Отправлен на доработку

Конец

Сохранить | Применить | Отмена

Обработка документа

Задания

Конструкции

- Команда
- Параллельное выполнение
- Параллельное ожидание действия
- Условие
- Цикл

Уведомления

Диск

CRM

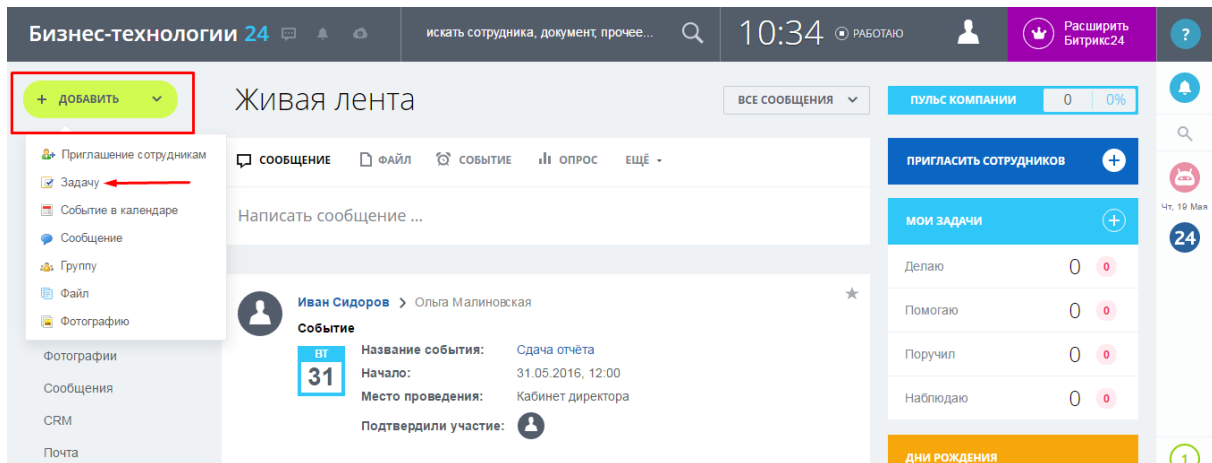
Прочие

Мои действия

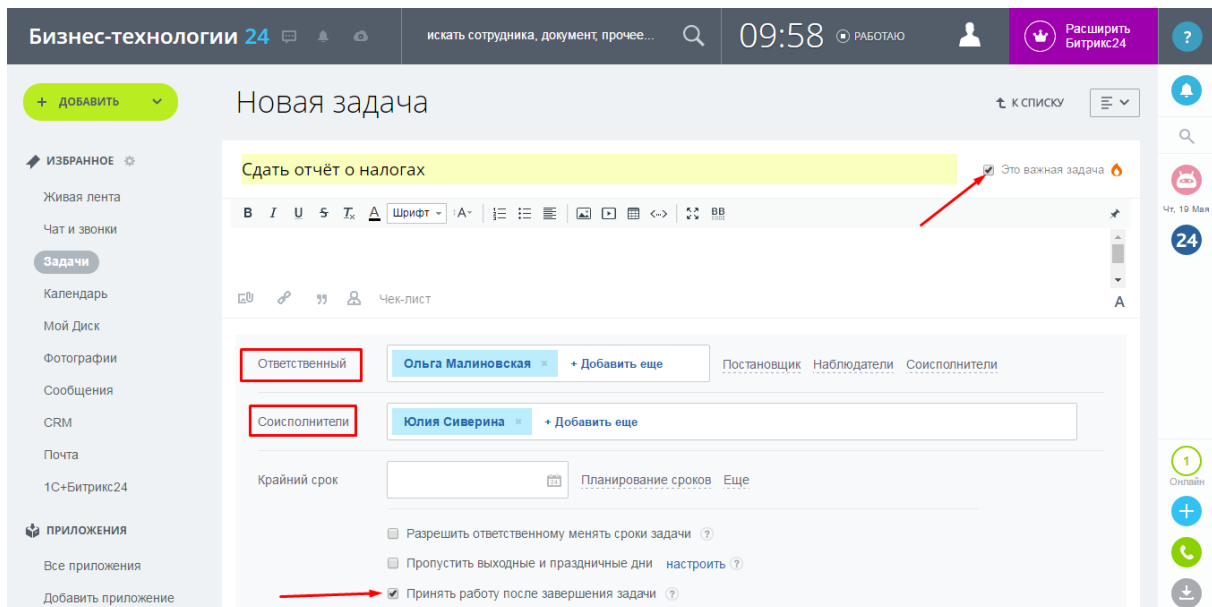
33. Более подробно о работе с бизнес-процессами поговорим в уроках 10 и 11.

## Урок № 8. Работа с задачами

1. Создадим новую задачу. Для этого в левом верхнем углу нажмите зеленую кнопку **Добавить** и выберите пункт **Задачу**:



2. Заполните соответствующие поля в форме (ответственный – главный бухгалтер Ольга Малиновская, соисполнитель – бухгалтер Юлия Сиверина), укажите, что это важная задача для её визуального выделения:

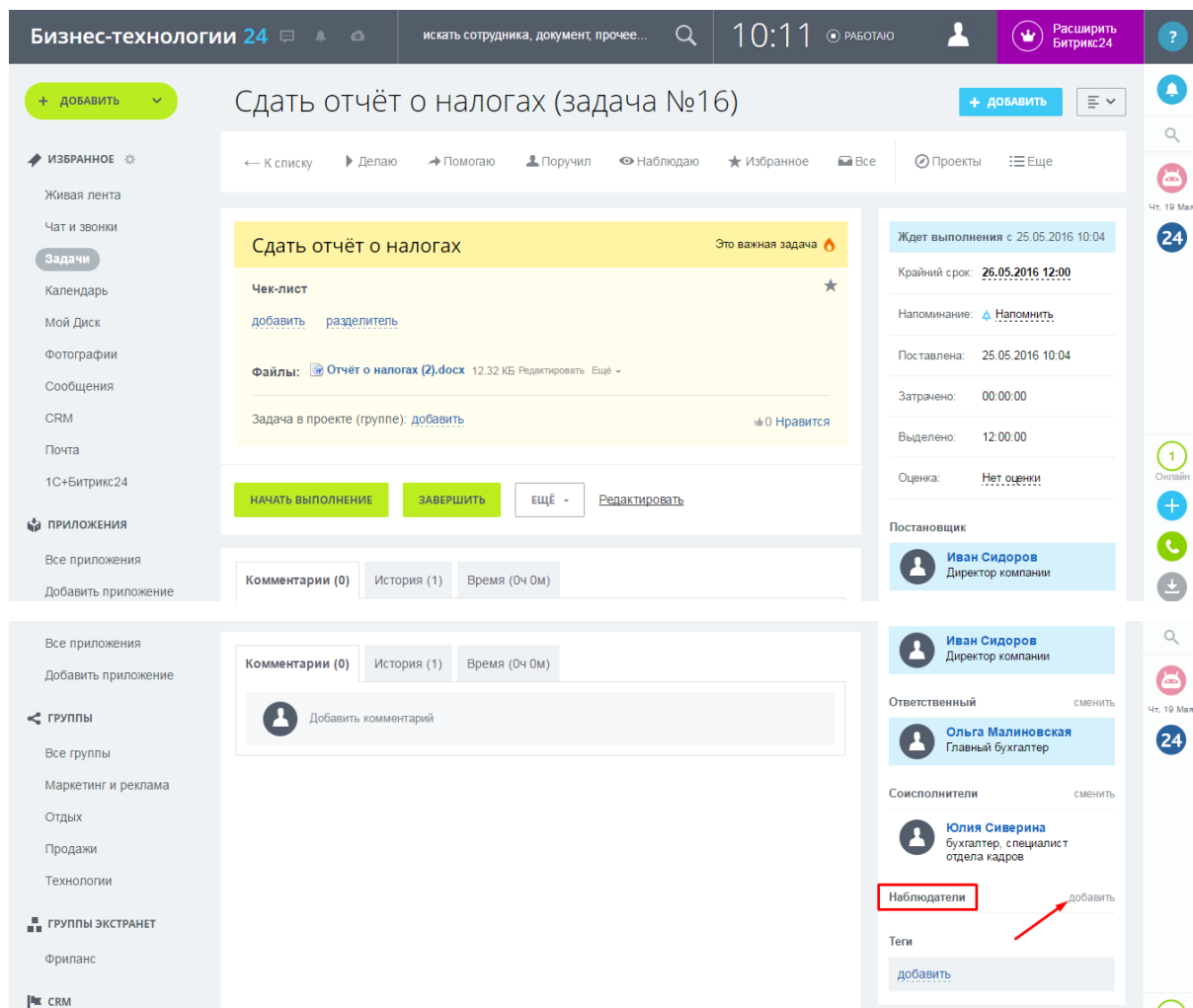


3. В поле **Крайний срок** задайте дату. В нашем примере это 26 мая 12:00 часов.

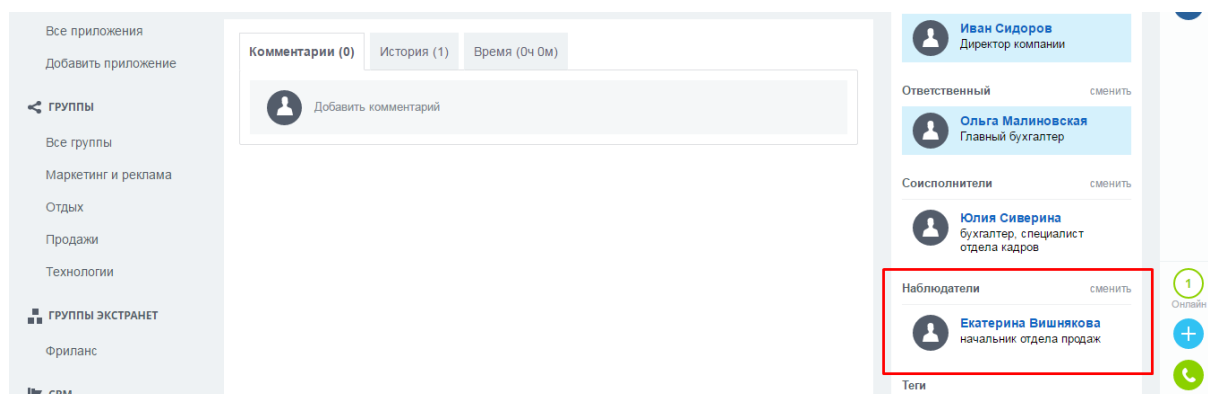
4. Включите опцию **Учет времени** и установите, что планируется на выполнение задачи **12 часов**.
5. Нажмите кнопку **Загрузить документ**.
6. Загрузите из учебной папки документ – **Отчет о налогах**. В результате окно будет иметь следующий вид:

The screenshot shows the Bitrix24 interface for creating a new task. The task title is "Сдать отчет о налогах" (Submit tax report). A document "Отчет о налогах.docx" (12.32 KB) is attached. The "Учет времени" (Time tracking) section is visible at the bottom, with "Время для выполнения задачи" (Task execution time) set to 12 hours and 00 minutes. Red arrows point to the document attachment, the "Принять работу после завершения задачи" checkbox, and the "Учет времени" section.

7. Нажмите зеленую кнопку **Поставить задачу**. В результате откроется окно с характеристиками новой задачи.
8. Например, нам нужно добавить наблюдателя – начальника отдела продаж. Для этого в правом нижнем углу формы нажмите кнопку **Добавить наблюдателей**:

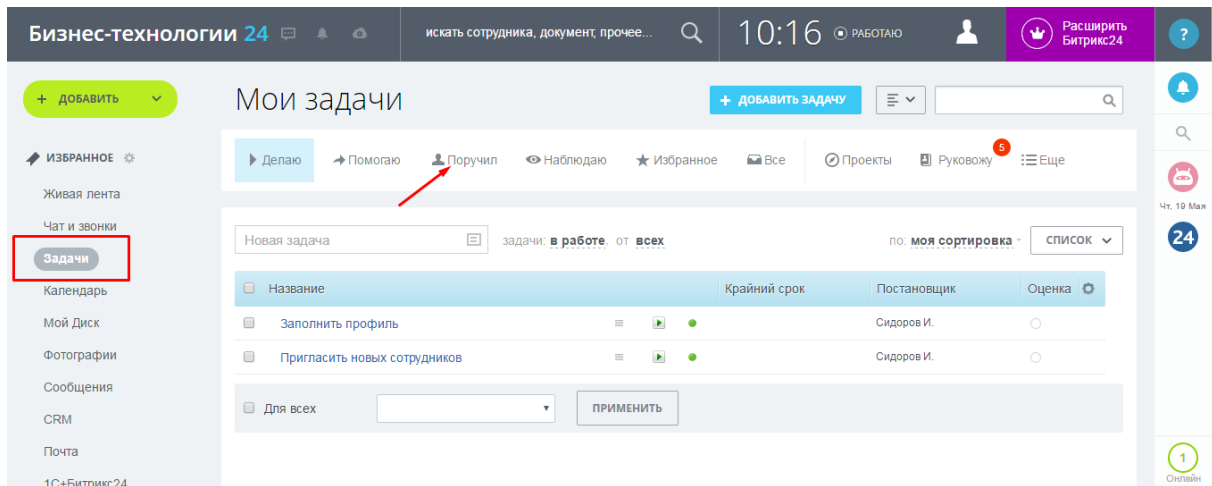


9. Выберите начальника отдела продаж – **Екатерину Вишнякову**:



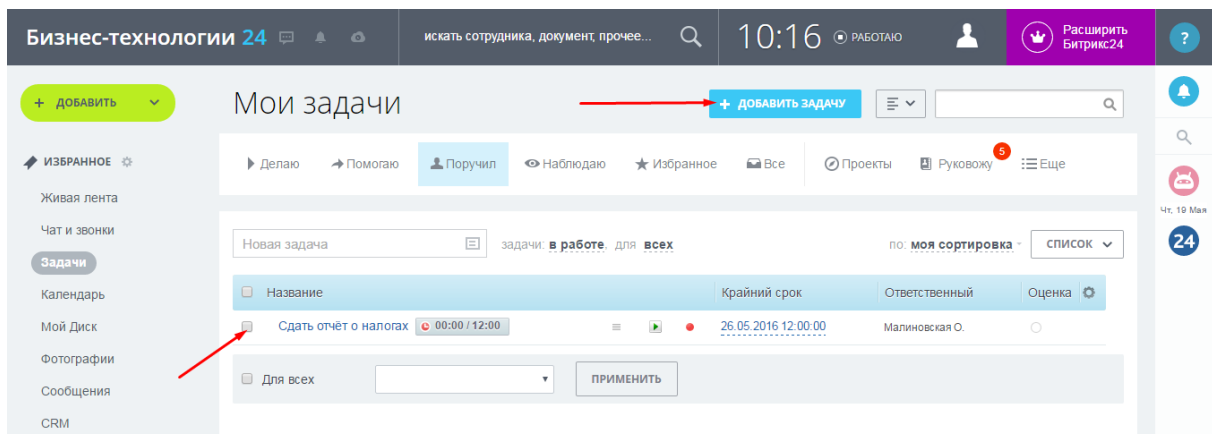
10. Закройте окно задачи.

11. Просмотрим данные поставленной задачи. Для этого в левом вертикальном меню выберите пункт **Задачи**. В результате откроется окно с задачами. Выберите пункт **Поручил**:



12. В результате вы увидите поставленную вами задачу.

13. Создадим еще одну задачу из списка задач. Для этого нажмите голубую кнопку **Добавить задачу**:



14. Задайте параметры задачи:

- название - Подготовить план продаж;
- ответственный – начальник отдела продаж, Екатерина Вишнякова;
- соисполнитель – начальника отдела маркетинга и рекламы, Владислав Абакумов;
- приоритет – это важная задача;

- крайний срок - 31.05.2016 12:00:00 (*используйте свои данные*);
- опция «Разрешить ответственному менять сроки задачи» - включена (позволяет ответственному гибко выполнять задачу);
- опция «Принять работу после завершения задачи» - включена (требуется подтверждение со стороны руководителя);
- опция «Добавить в план рабочего дня» - отключена (данную опцию может быть включена только в том случае, если постановщик задачи и её исполнитель – это одно и то же лицо, т.е. если человек сам себе ставит задачу);
- учёт времени, время на выполнение задачи – 12 часов;
- описание задачи - Подготовить план продаж на следующий год с учетом инфляции и падением спроса.

15. В результате задача будет иметь следующий вид:

Бизнес-технологии 24 | искать сотрудника, документ, прочее... | 10:34 РАБОТАЮ | Расширить Битрикс24

+ ДОБАВИТЬ

### Новая задача

Подготовить план продаж Это важная задача

Подготовить план продаж на следующий год с учетом инфляции и падением спроса

Чек-лист

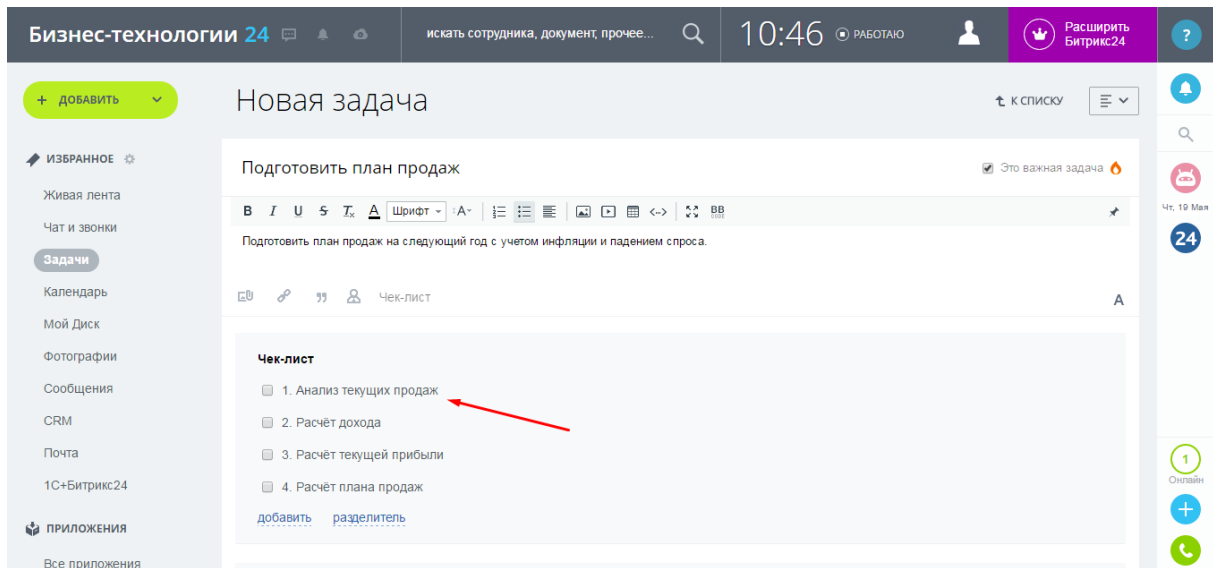
Ответственный: **Екатерина Вишнякова** + Добавить еще | Постановщик | Наблюдатели | Соисполнители

Соисполнители: **Владислав Абакумов**

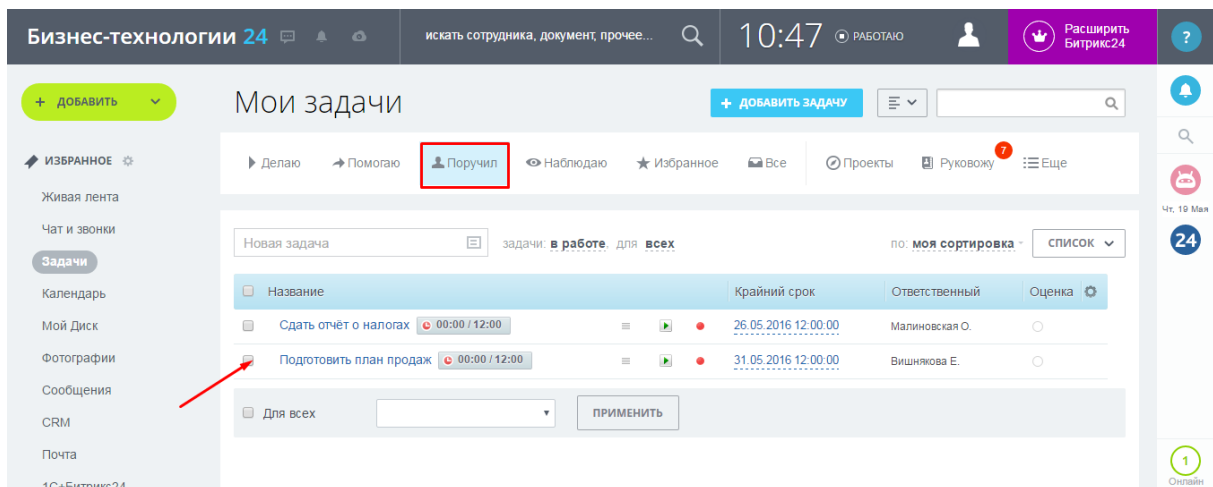
Крайний срок: 31.05.2016 12:00 | Планирование сроков | Еще

- Разрешить ответственному менять сроки задачи
- Пропустить выходные и праздничные дни | настроить
- Принять работу после завершения задачи

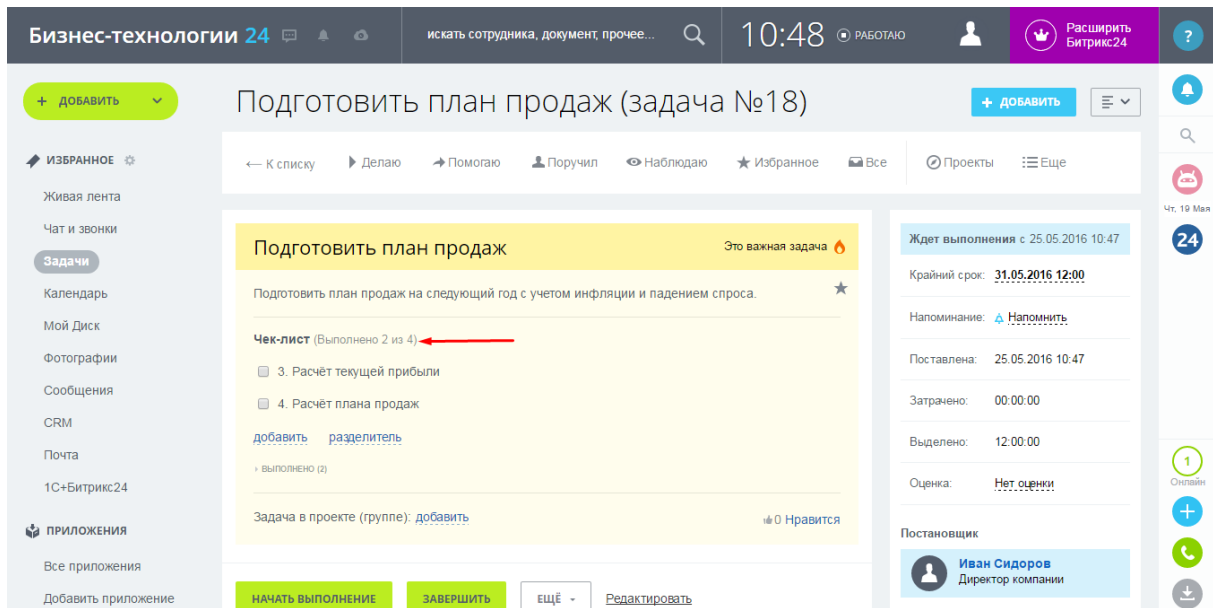




19. Поставьте задачу сотрудникам. В результате у нас отобразится новая задача в списке задач **Поручил**:



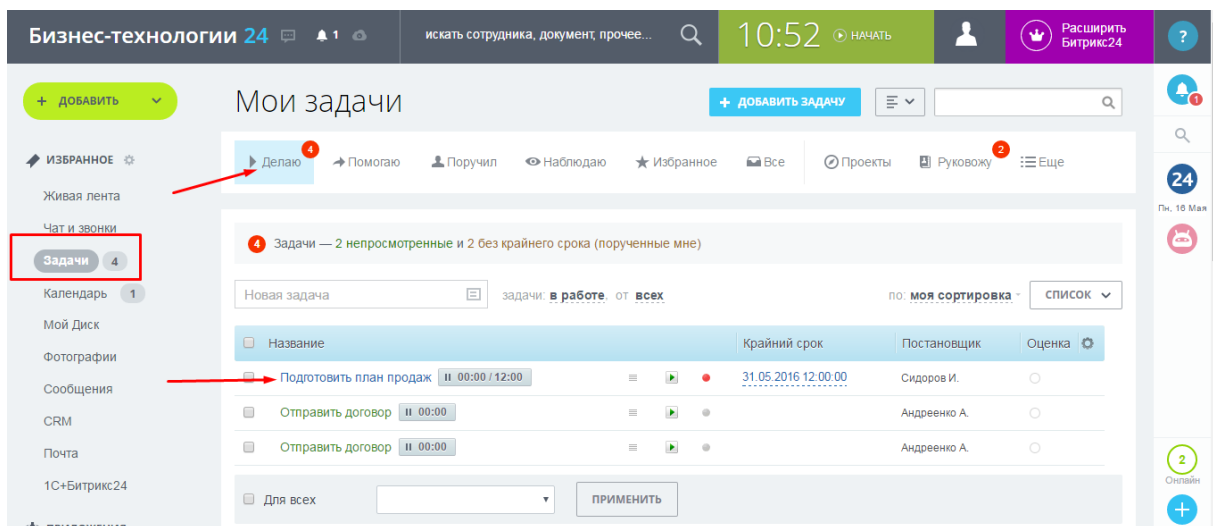
20. Откройте созданную задачу. В поле Чек-лист отметьте, что первые два пункта уже выполнены:



21. Закройте окно задачи.

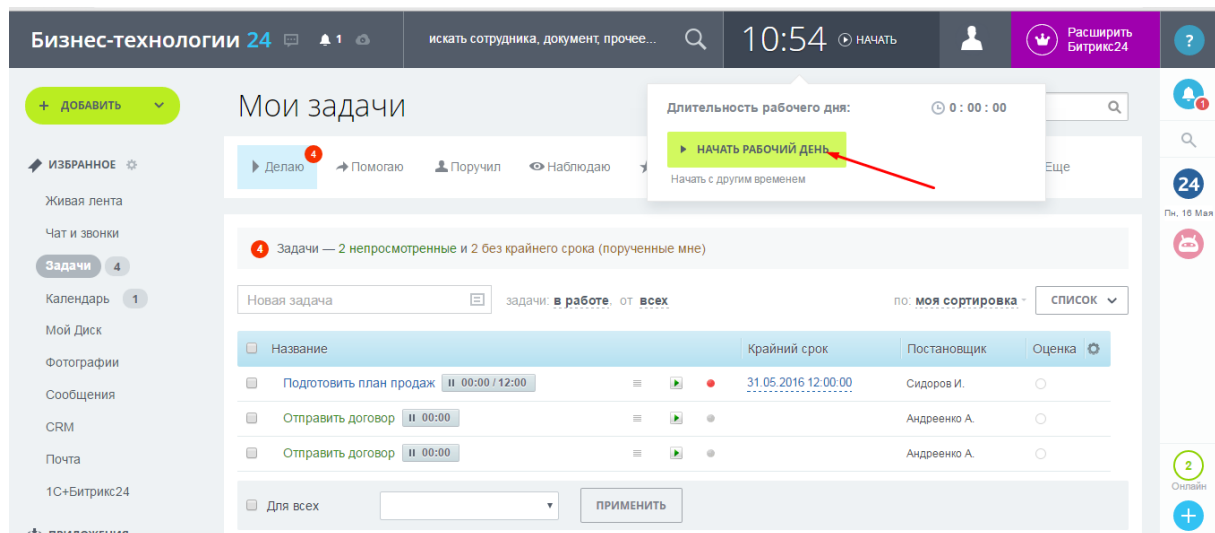
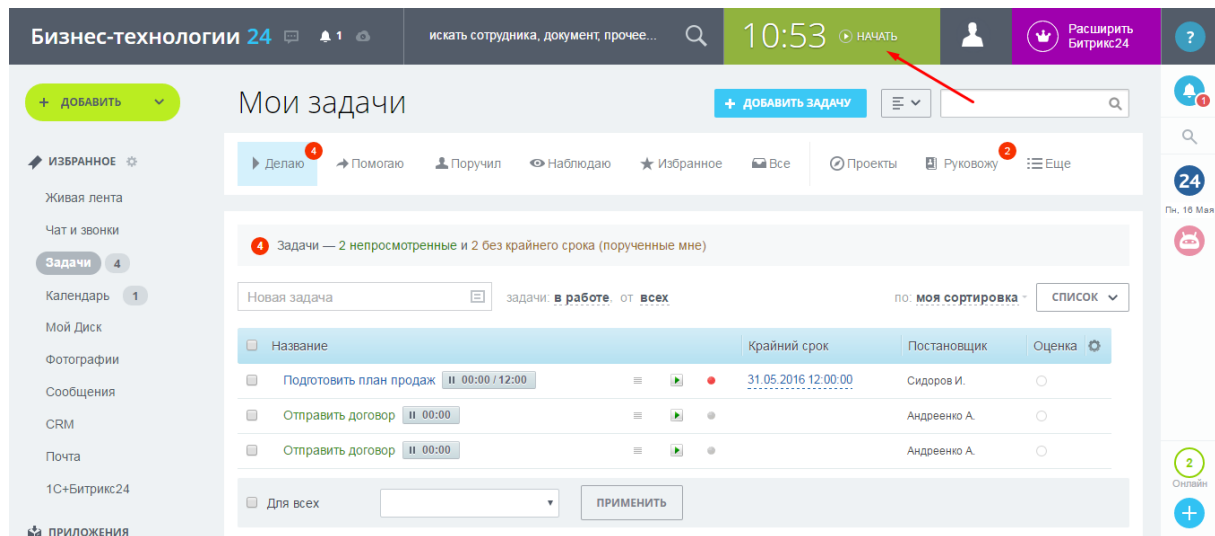
22. Выйдите из портала под правами директора. Зайдите на портал компании под правами начальника отдела продаж - Екатерины Вишняковой (cat.vischnyackova@yandex.ru).

23. Откройте в левом вертикальном меню **Задачи** и выберите **Делаю**:



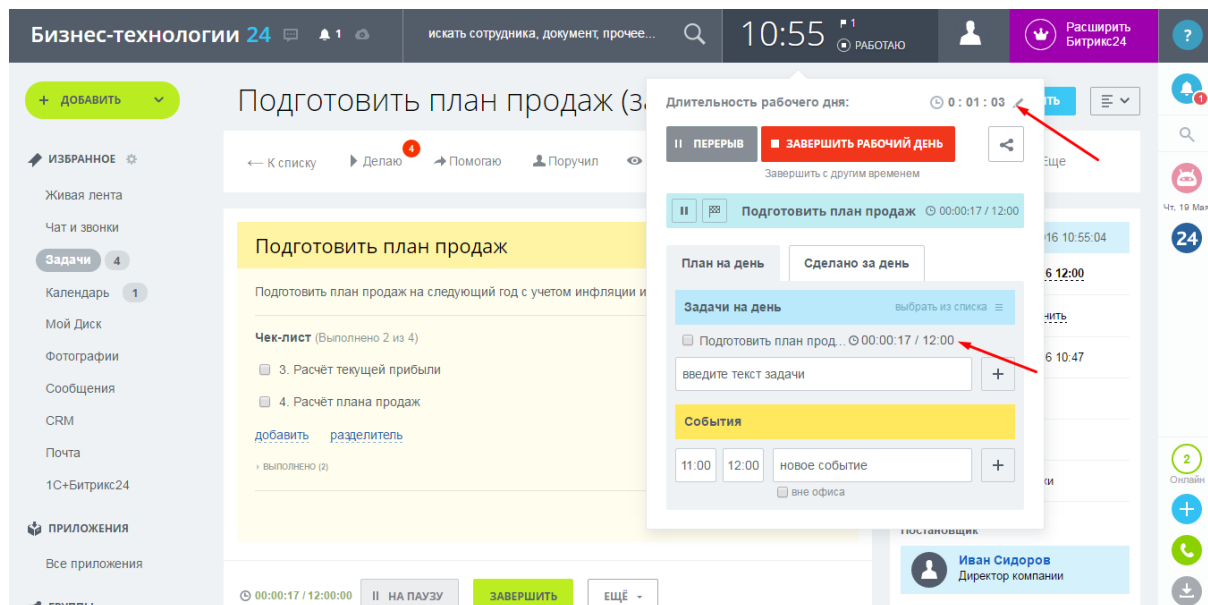
24. В результате отобразится поставленная ей задача.

25. Чтобы сотрудник начал работу с задачей, он должен в целом приступить к работе. Для этого в верхнем меню, где отображаются часы, нажмите кнопку **Начать** и далее **Начать рабочий день**:



26. Откройте поставленную задачу (Подготовить план продаж) и нажмите кнопку **Начать учет моего рабочего времени.**

27. Если еще раз открыть верхнее меню по учету времени, то в нём можно увидеть учет времени в рабочем дне и учет времени по задаче:

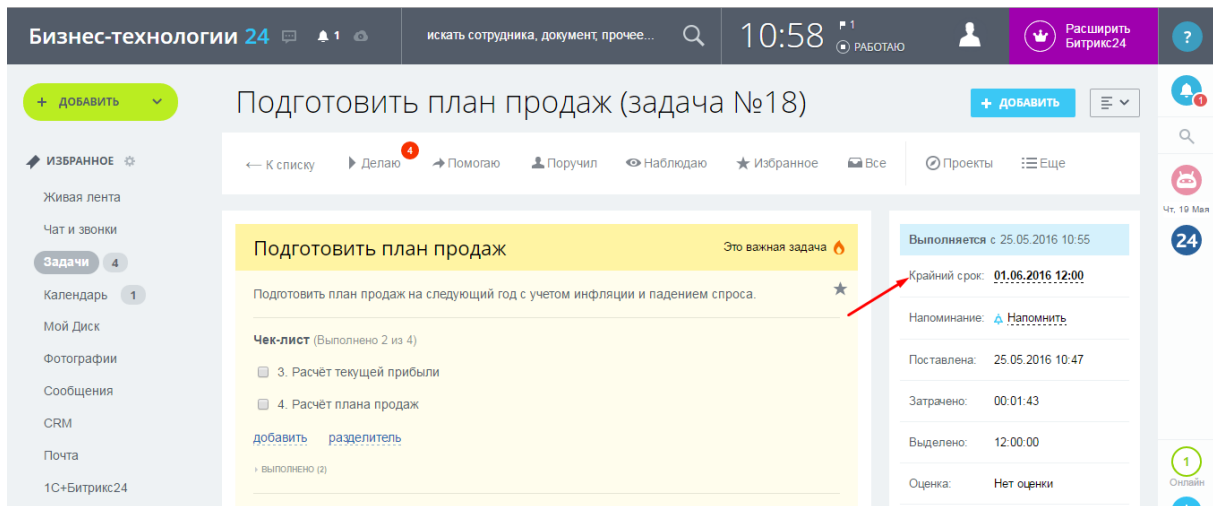


28. Повторное нажатие на меню учета времени убирает открывшееся окно

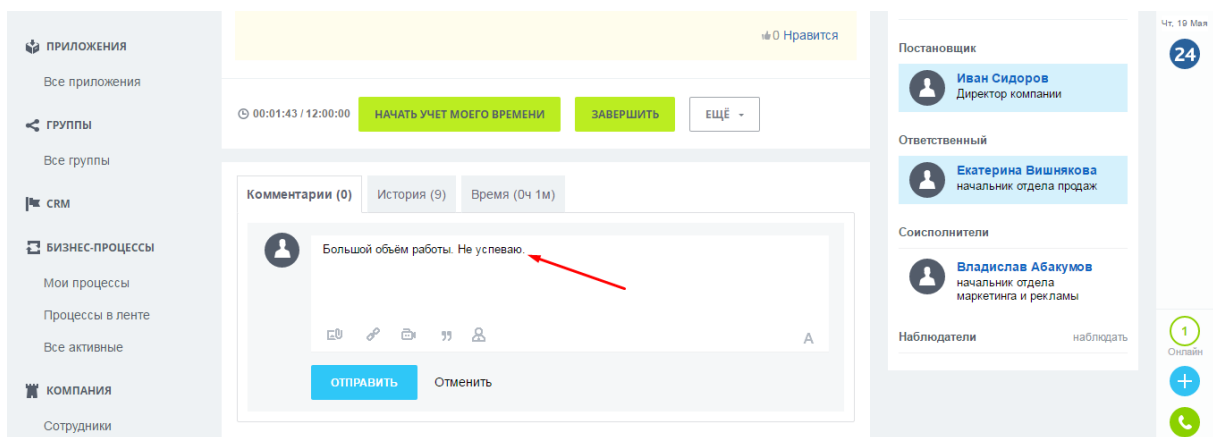
**Примечание:** учитывать время можно только по одной задаче, с которой в данный момент времени работает исполнитель.

**Примечание:** может возникнуть парадоксальная ситуация, если запустить задачу на исполнение, но при этом не начать рабочий день. Тогда время по задаче будет учитываться, но в общем времени по работе не будет учитываться. Поэтому при входе на портал нужно всегда начинать рабочий день, а потом уже запускать задачи на исполнение.

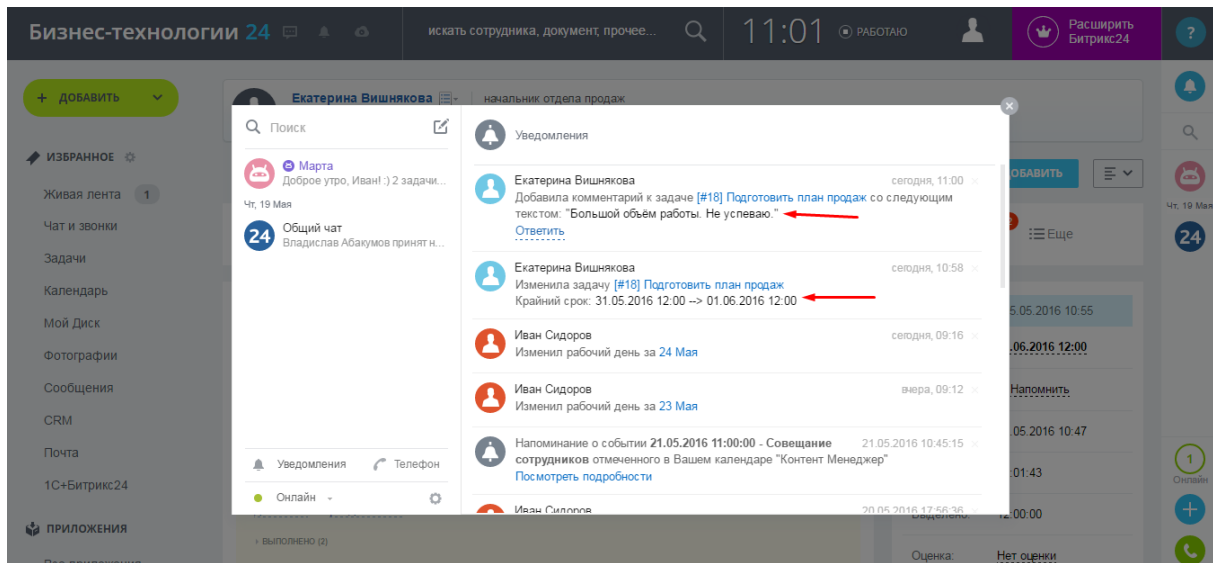
29. Откройте задачу. Допустим, сотрудник не успевает выполнить в срок поставленную задачу. Тогда, если такое разрешение было включено, он может отодвинуть дату сдачи работы. Для этого в левом окне щелкните мышкой и укажите следующий день (в нашем примере это 1 июня):



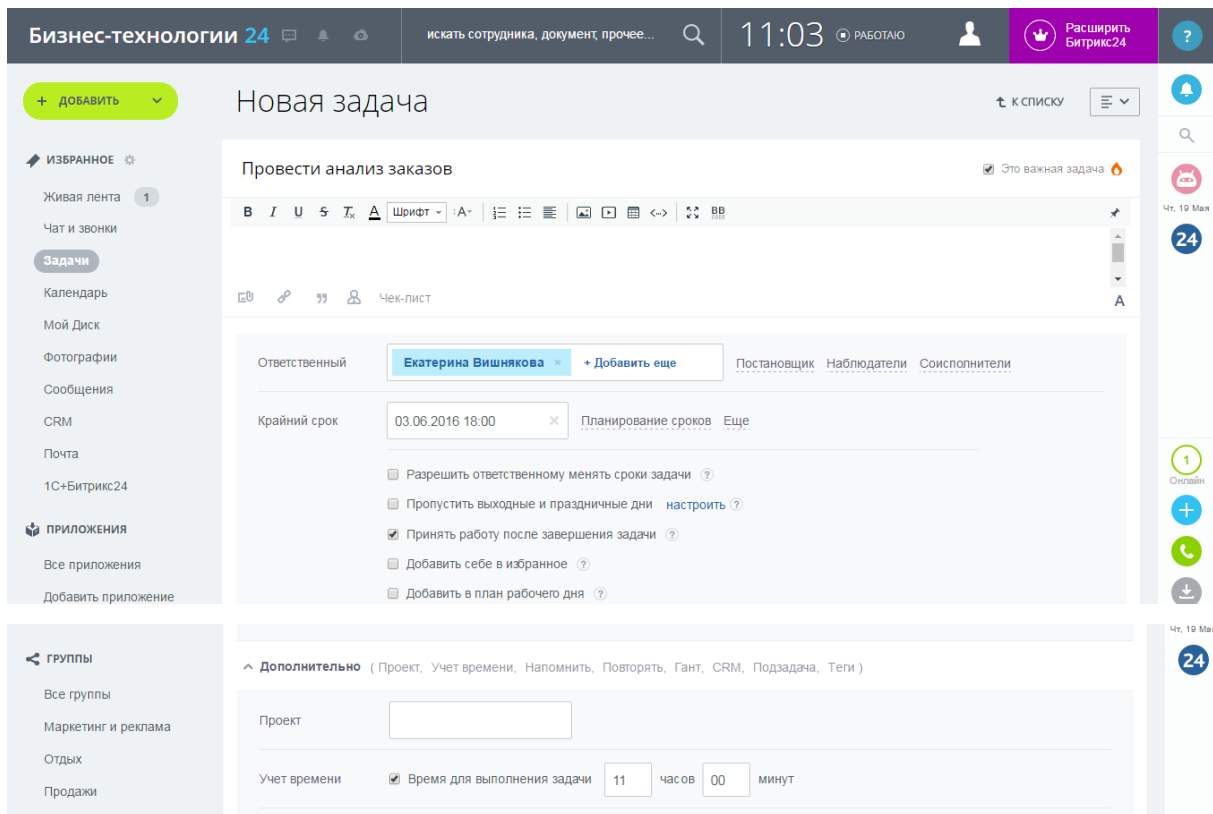
30. Добавьте комментарий, почему не успевает сотрудник:



31. Если теперь зайти на портал под правами директора, то у него в списке уведомлений (колокольчик в правом верхнем углу) придет соответствующая информация:

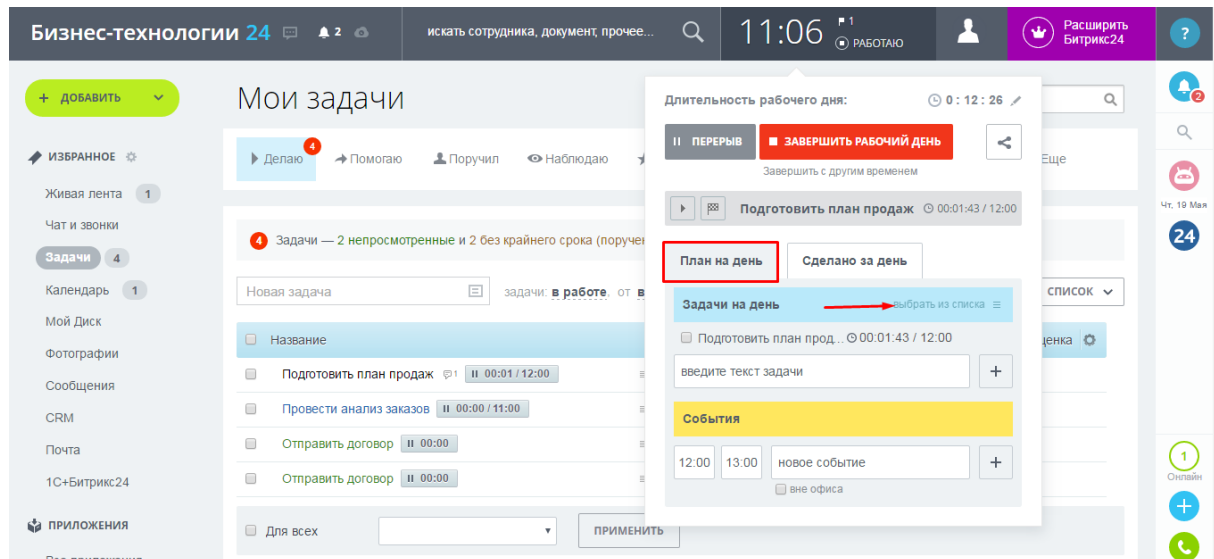


32. Самостоятельно создайте для начальника отдела продаж Екатерины Вишняковой еще одну задачу – **Провести анализ заказов**. Характеристики задачи задайте следующие:



33. Выполним планирование задач на текущий день. Для этого зайдите на портал

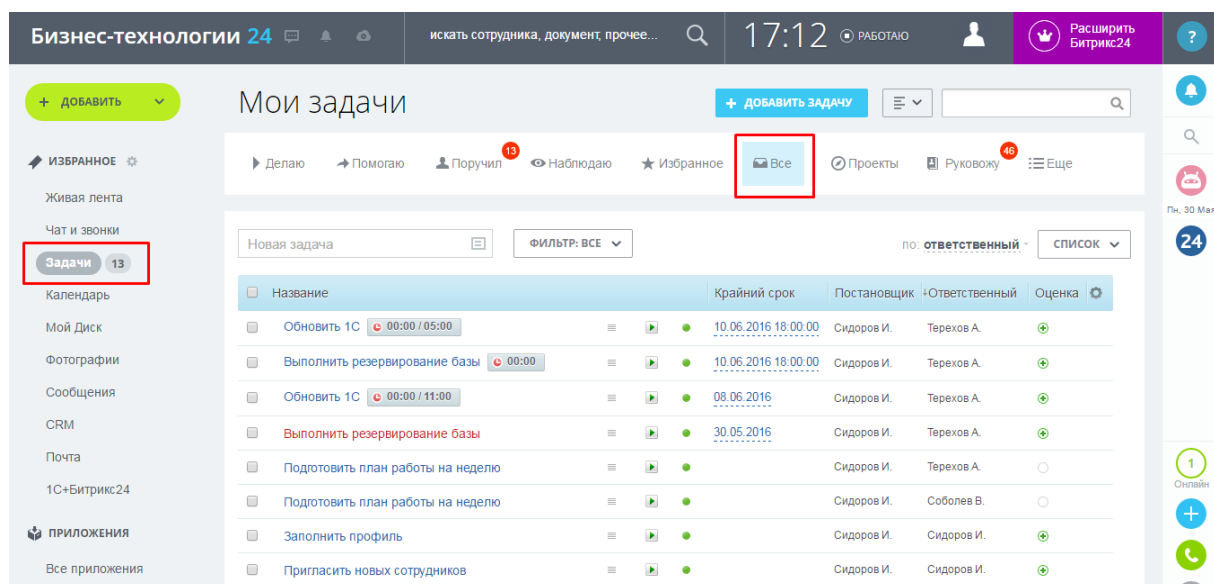
под профилем Екатерины Вишняковой. Откройте окно учета времени и выберите закладку **План на день** и затем выберите пункт **выбрать из списка**:



34. В открывшемся списке выберите задачу **Провести анализ заказов**. В результате две задачи у нас отобразятся в плане.

35. Зайдите на портал под профилем **директора компании**.

36. Перейдите в список задач. Отобразите все задачи.



37. Укажите, чтобы все задачи входили в отчет по эффективности. Для этого нужно

щелкнуть мышкой на кнопке в столбце **Оценка** и выбрать положительную/отрицательную оценку в зависимости от результата.

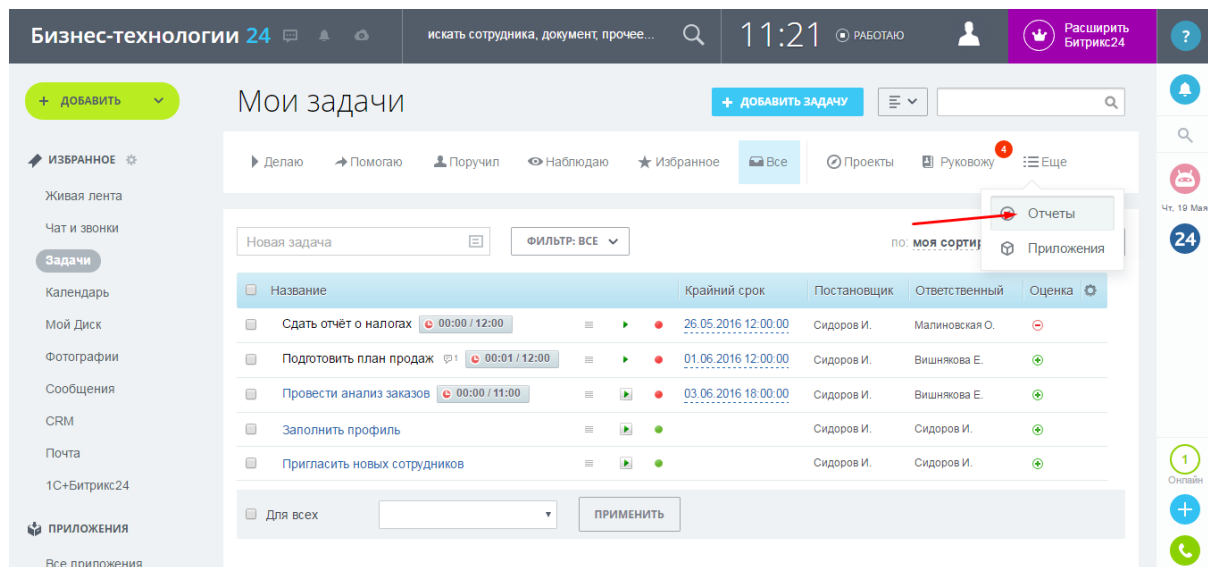
Название	Крайний срок	Постановщик	Ответственный	Оценка
Обновить 1С	10.06.2016 18:00:00	Сидоров И.	Терехов А.	+
Выполнить резервирование базы	10.06.2016 18:00:00	Сидоров И.	Терехов А.	+
Обновить 1С	08.06.2016	Сидоров И.	Терехов А.	+
Выполнить резервирование базы	30.05.2016	Сидоров И.	Терехов А.	+
Подготовить план работы на неделю		Сидоров И.	Терехов А.	+
Подготовить план работы на неделю		Сидоров И.	Соболев В.	+
Заполнить профиль		Сидоров И.	Сидоров И.	+
Пригласить новых сотрудников		Сидоров И.	Сидоров И.	+
Подготовить план работы на неделю		Сидоров И.	Сидоров И.	+
Подготовить план работы на неделю		Сидоров И.	Сидоров И.	+
Сдать отчет о налогах	10.06.2016 18:00:00	Сидоров И.	Малиновская О.	-
Подготовить план работы на неделю		Сидоров И.	Малиновская О.	+

38. В результате возле всех задач в столбце **Оценка** появятся «+» или «-».

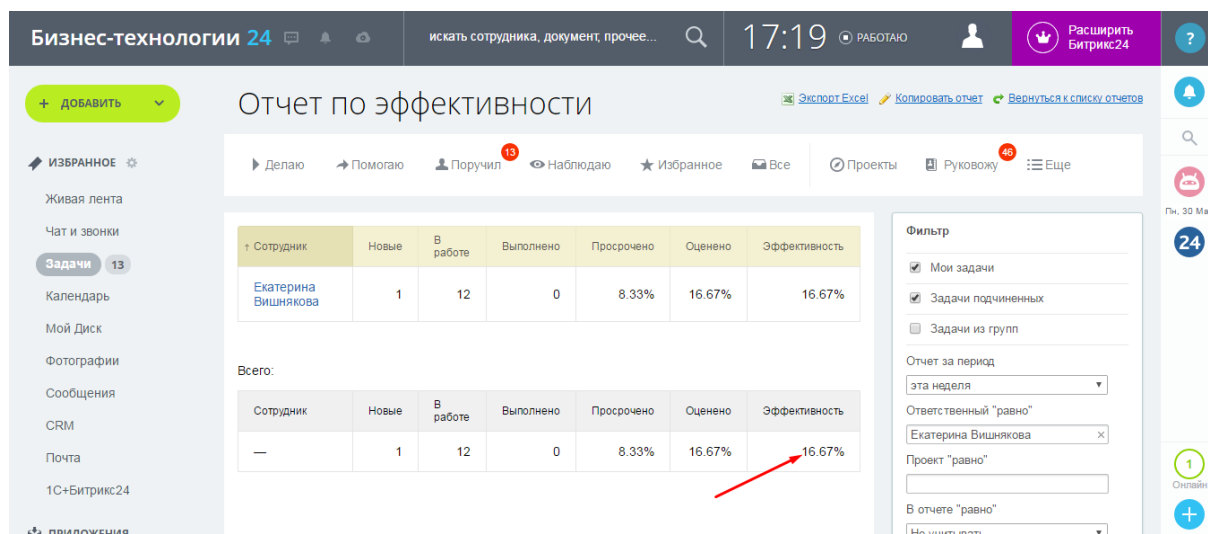
39. Параллельно оцените все задачи. Пусть все будут положительными, кроме задачи «Сдать отчет о налогах»:

Название	Крайний срок	Постановщик	Ответственный	Оценка
Сдать отчет о налогах	26.05.2016 12:00:00	Сидоров И.	Малиновская О.	-
Подготовить план продаж	01.06.2016 12:00:00	Сидоров И.	Вишнякова Е.	+
Провести анализ заказов	03.06.2016 18:00:00	Сидоров И.	Вишнякова Е.	+
Заполнить профиль		Сидоров И.	Сидоров И.	+
Пригласить новых сотрудников		Сидоров И.	Сидоров И.	+

40. Откройте раздел **Отчеты**:

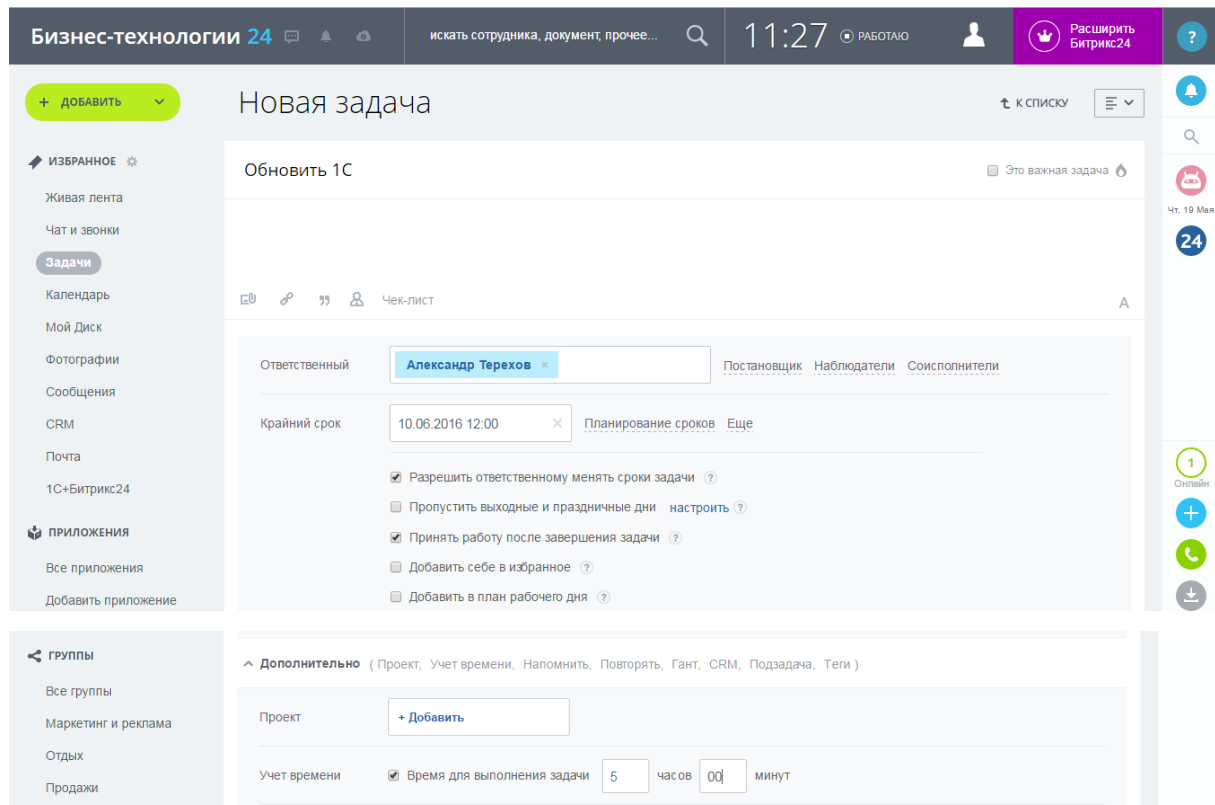


41. В открывшемся окне выберите **Отчет по эффективности**. В результате откроется отчет, в котором видно, как сработал сотрудник в текущем месяце:

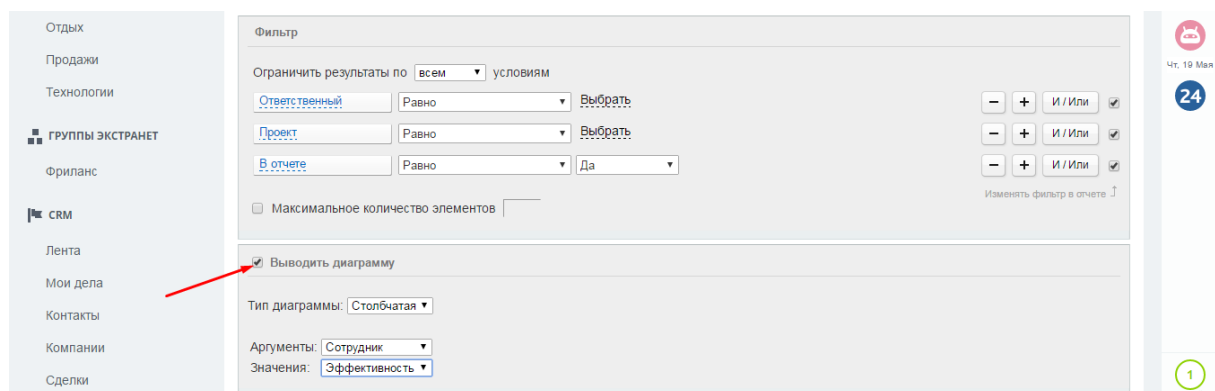


**Примечание:** отчет по эффективности рассчитывается, как среднее значение положительных оценок по задачам.

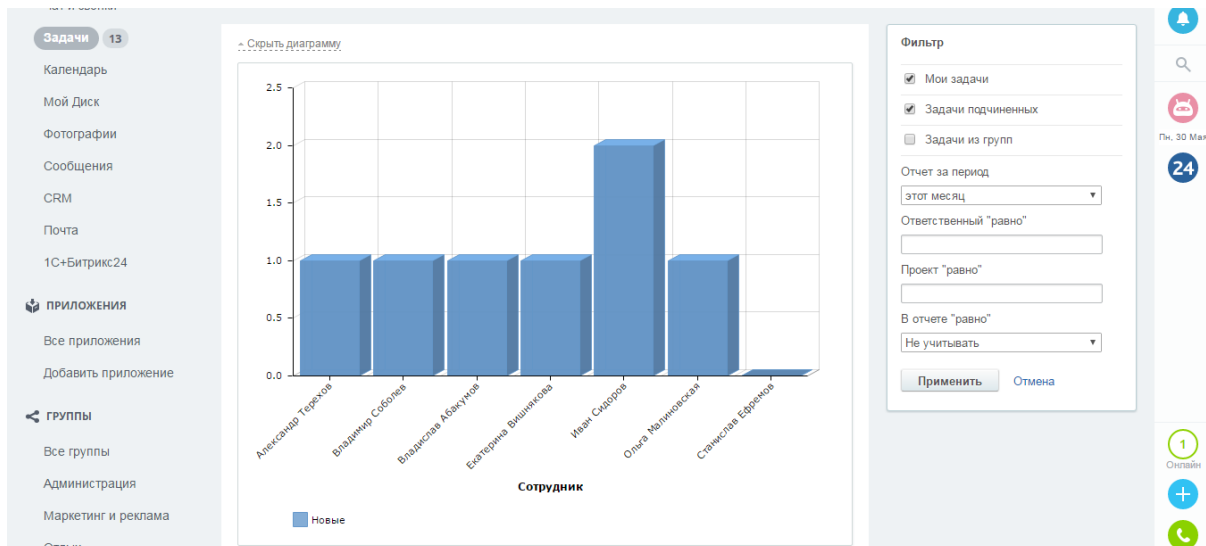
42. Поставьте новую задачу:



43. Аналогично включить задачу в отчет по эффективности и оцените задачу положительно.
44. Откройте отчет по эффективности.
45. Создадим новый отчет по эффективности с графической интерпретацией. Выберите ссылку **Копировать отчет**.
46. В открывшемся окне укажите название нового отчета - **Отчет по эффективности (с графиком)**.
47. Внизу формы включите опцию **Выводить диаграмму** и задайте следующие параметры диаграммы:



48. Создайте отчет. Получится следующий результат:



49. Данный отчет теперь будет отображаться в списке отчетов.

50. Откройте список всех задач. Теперь поставим подзадачу для начальника ИТ-отдела. Для этого выберите задачу **Обновить 1С**.

51. В открывшемся окне щелкните мышкой на кнопке **Ещё** и выберите команду **Добавить подзадачу**:

Обновить 1С (задача №22)

Ждет выполнения с 25.05.2016 11:30

Крайний срок: 10.06.2016 12:00

Напоминание: Напомнить

Поставлена: 25.05.2016 11:30

Затрачено: 00:00:00

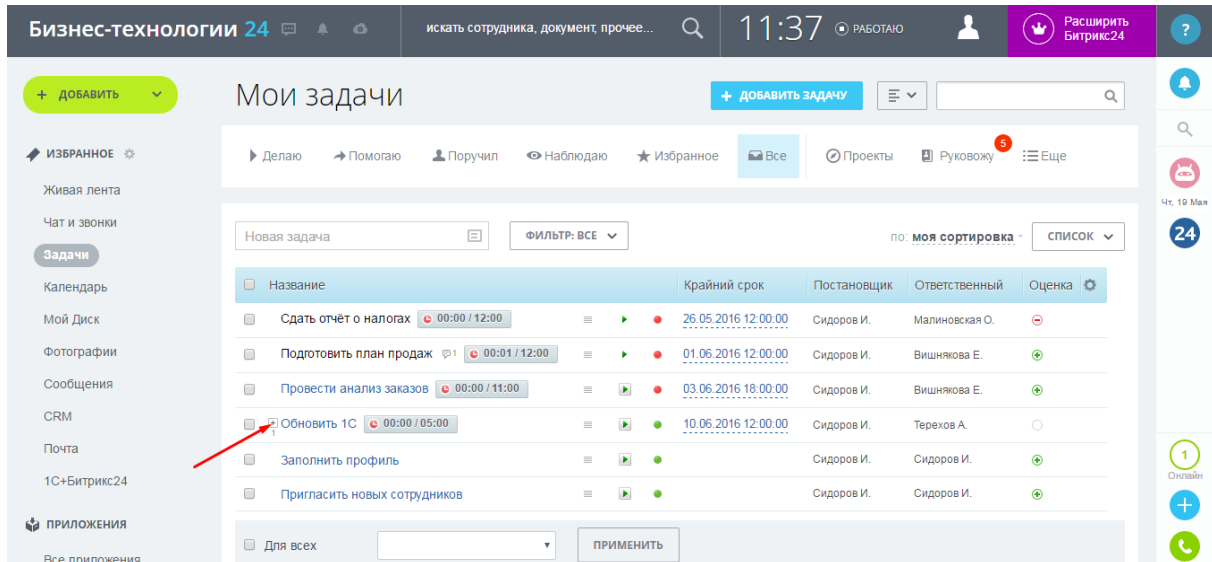
Выделено: 05:00:00

Оценка: Нет оценки

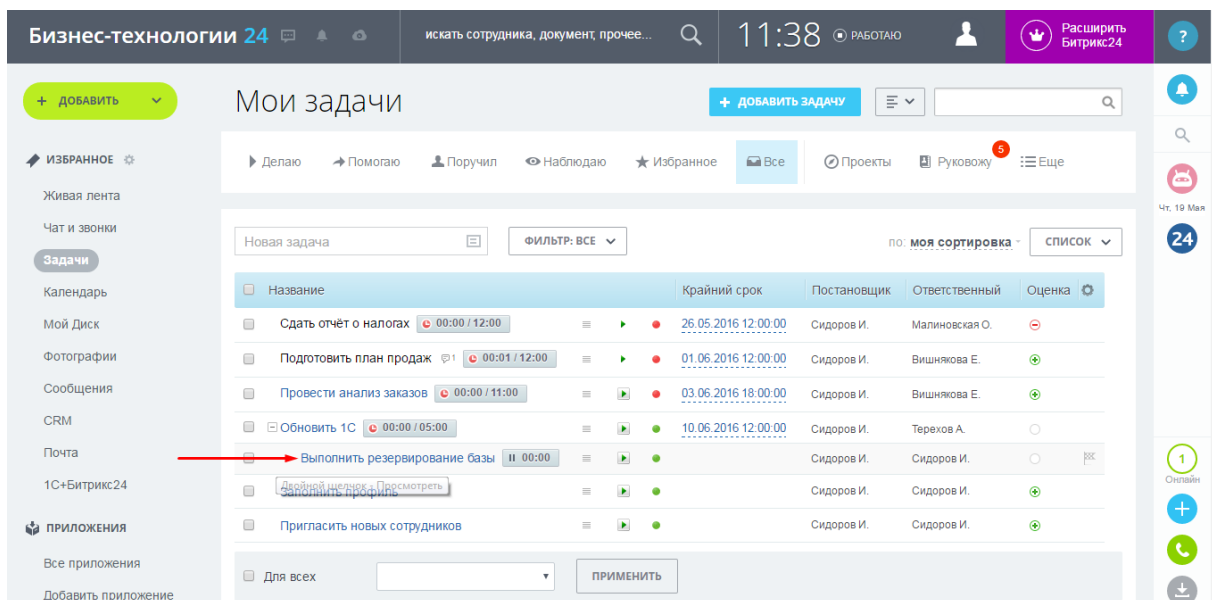
Постановщик: Иван Сидоров, Директор компании

52. Укажите название подзадачи - **Выполнить резервирование базы.**

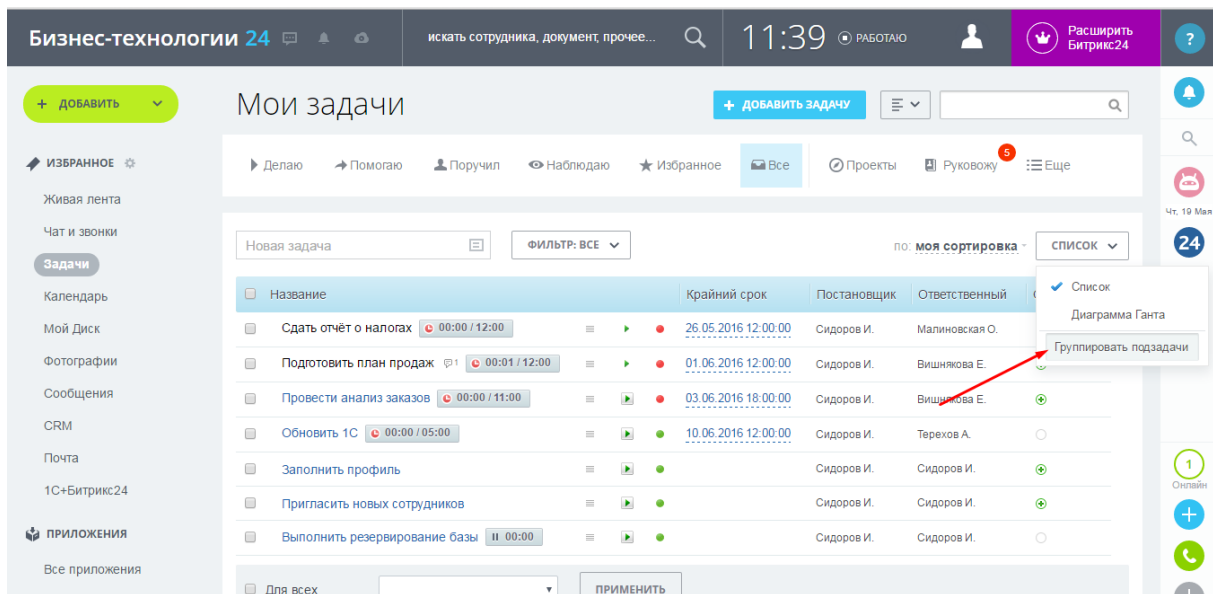
53. Откройте список задач. Теперь видно, что задача Обновить 1С имеет вложенную подзадачу:



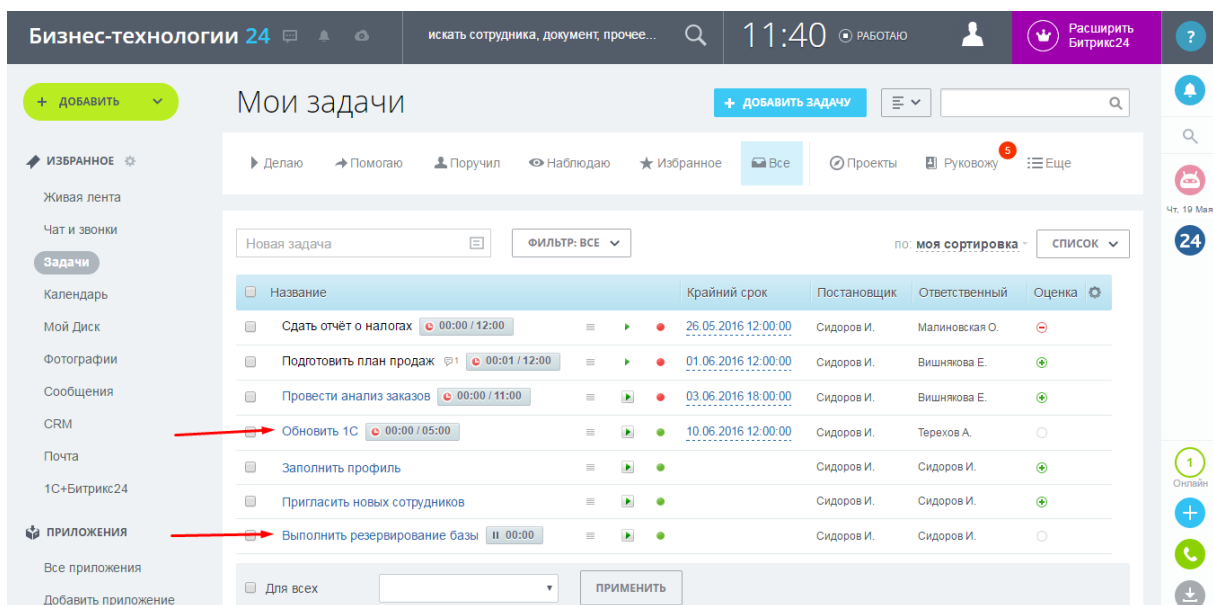
54. Щелкните мышкой на плюсишке, в результате откроется подзадача:



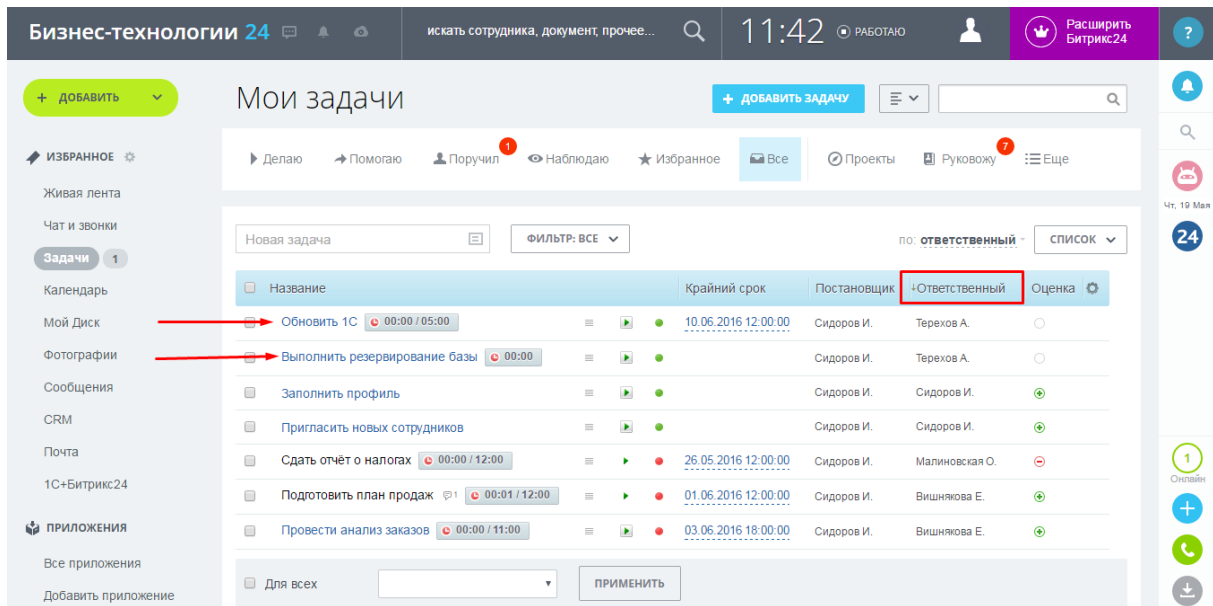
55. Если нужно чтобы всегда отображались все задачи, то справа в поле Список снимите галочку возле параметра **Группировать подзадачи:**



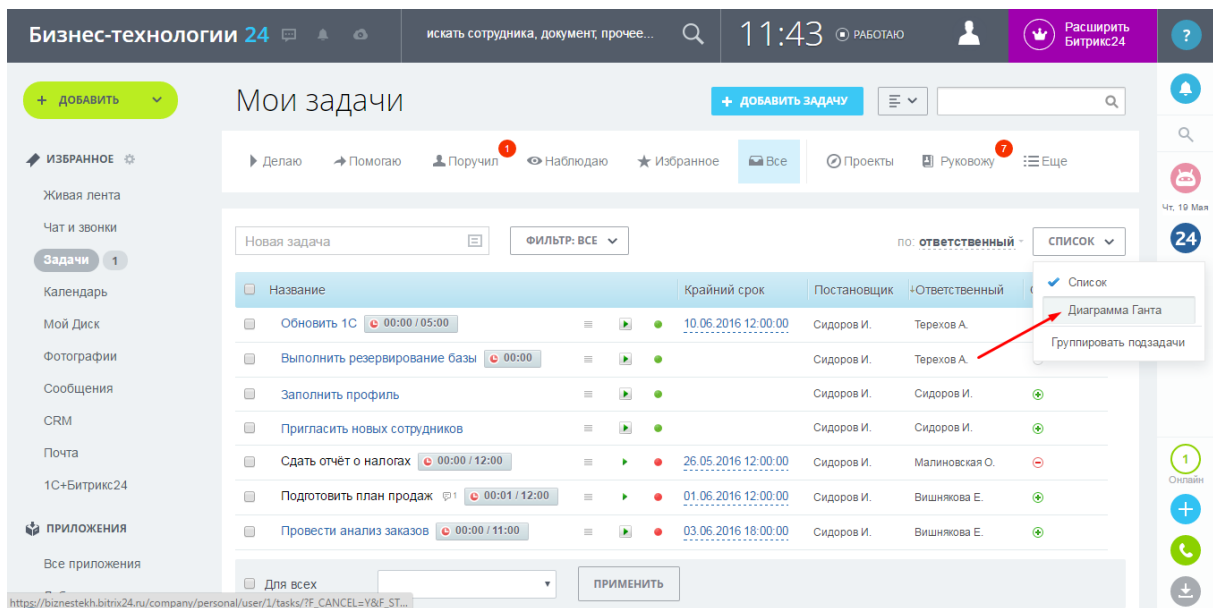
56. Однако в списке она тогда будет находиться уже не с основной задачей:



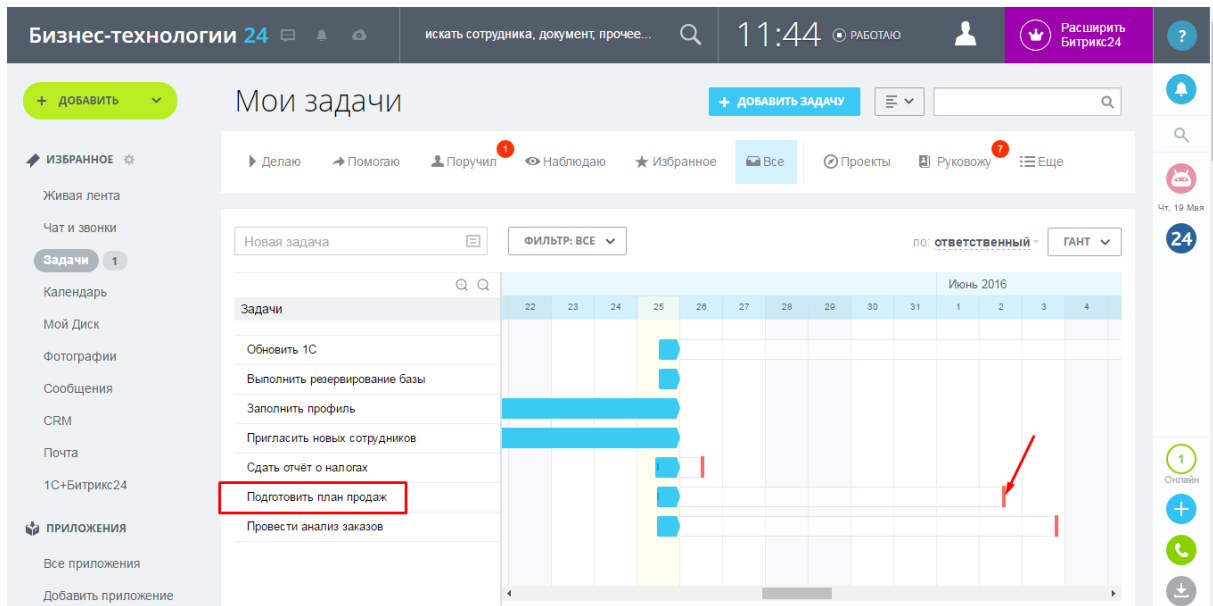
57. В этом случае можно выполнить сортировку списка по ответственному. Для этого щелкните мышкой на заголовке столбца **Ответственный**. Результат будет следующим:



58. Переключите режим Список в режим **Диаграмма Ганта**:

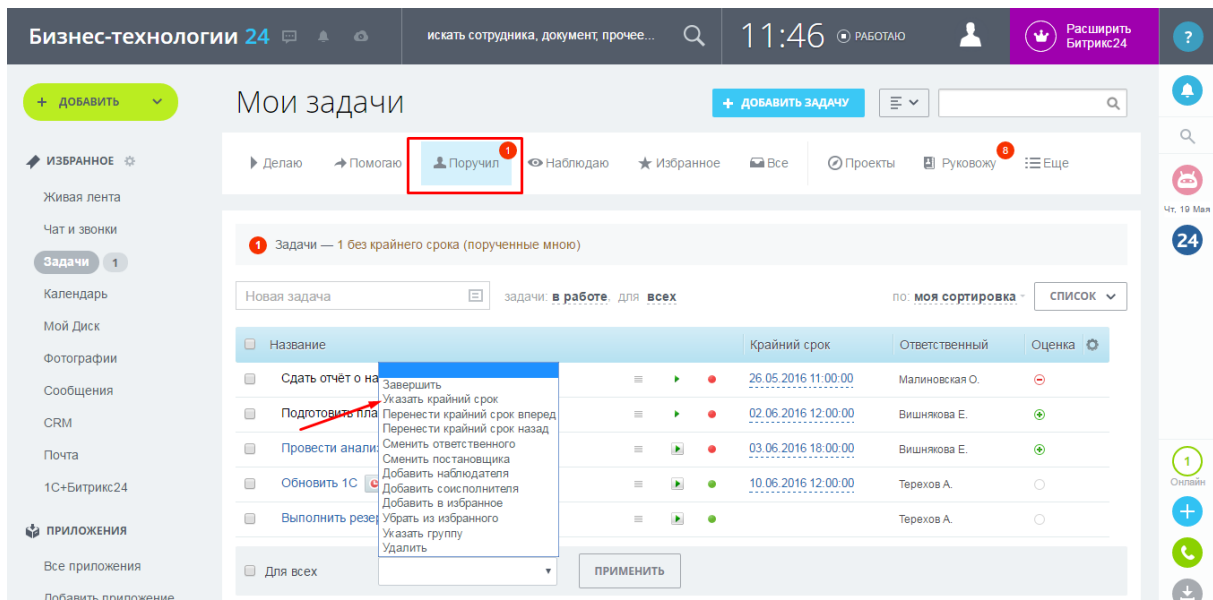


59. В открывшемся окне переместите мышкой крайний срок у задачи **Подготовить план продаж** на следующее число – **2 июня, 12:00 часов**.

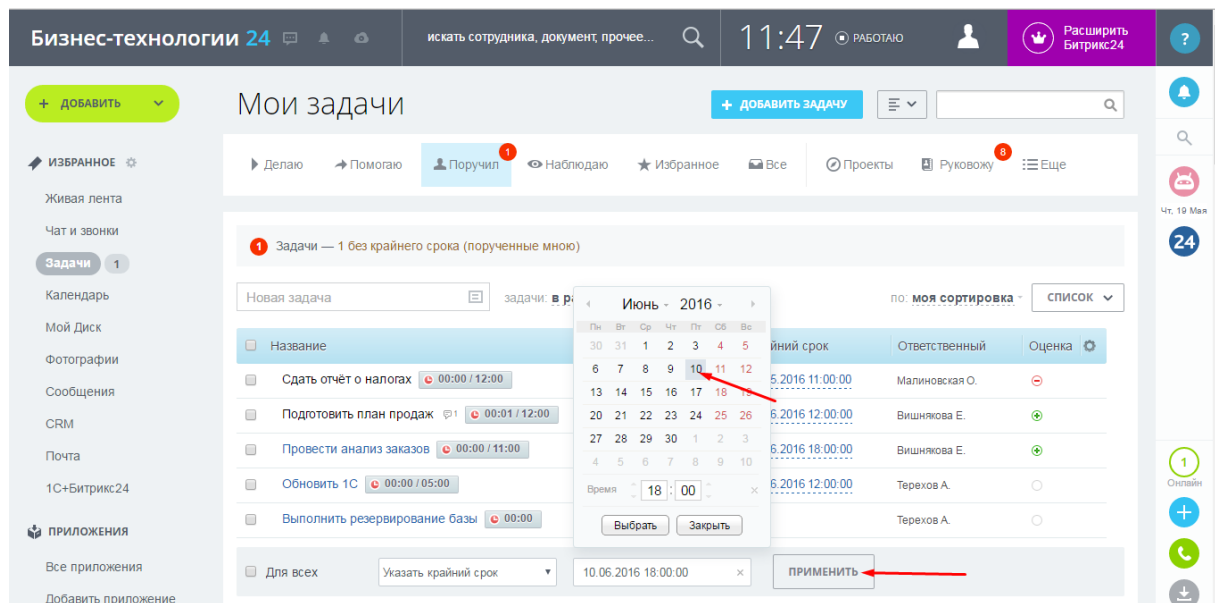


60. Выполним групповую операцию над задачами. Допустим все задачи, которые назначил директор компании, нужно завершить **10 июня в 14:00**. Следовательно, изменим крайний срок всех задач. Для этого выберем порученные задачи - нажмите кнопку **Поручил**.

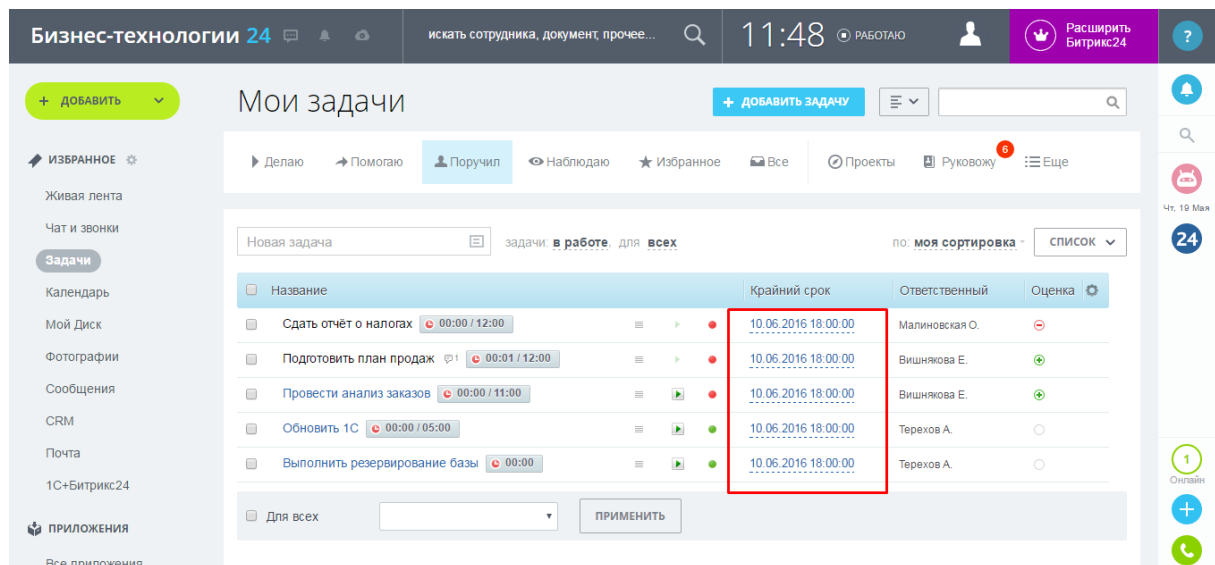
61. Возле всех задач поставьте галочки и в нижнем поле групповых операций выберите **Указать крайний срок**:



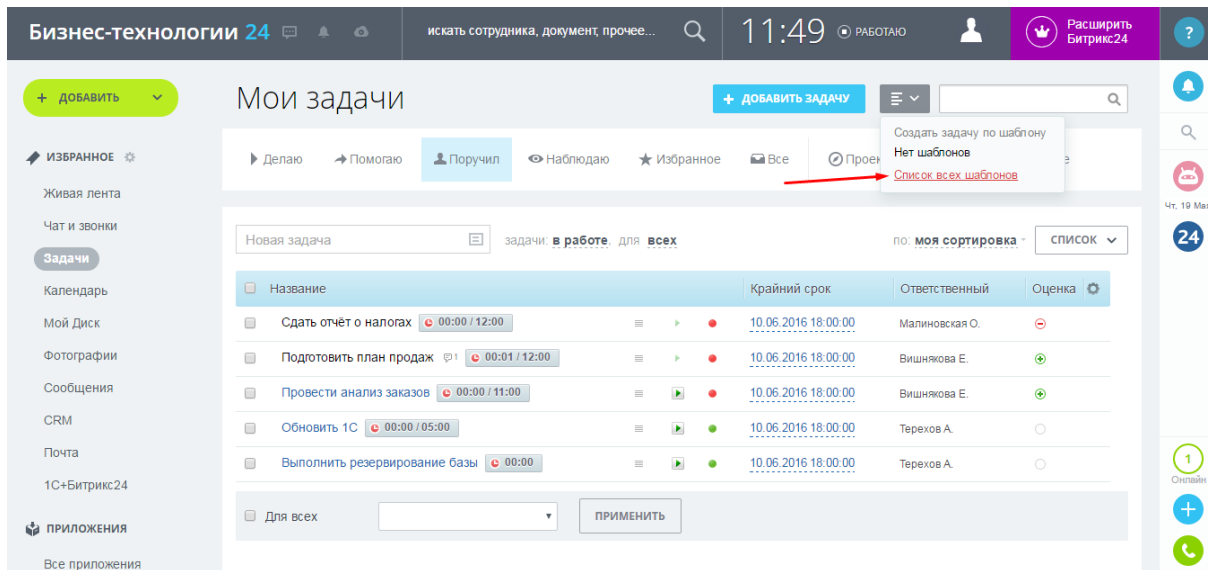
62. Щелкните мышкой рядом в пустом поле, укажите нужно время и нажмите кнопку **Применить**:



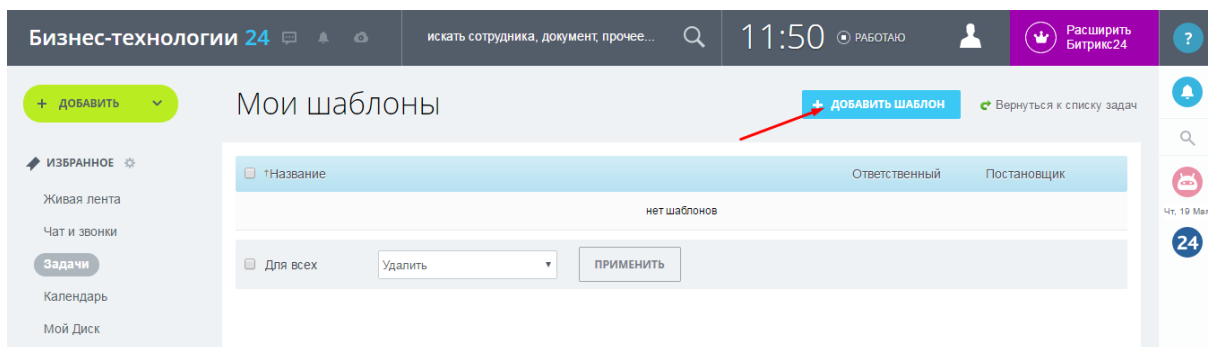
63. В результате крайний срок станет везде одинаковым:



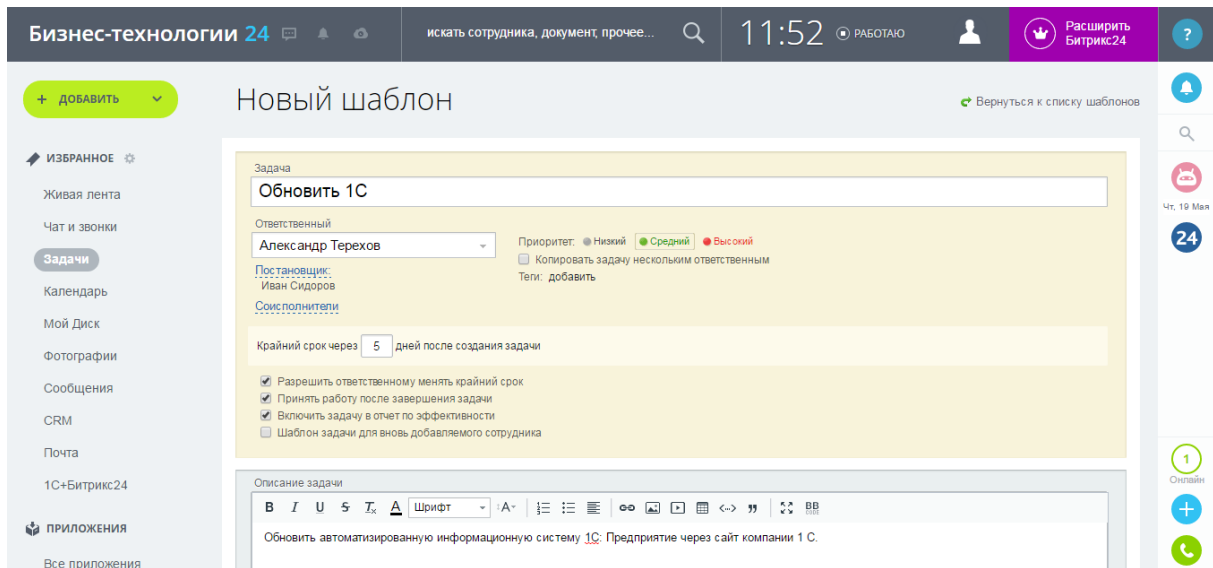
64. Допустим нам нужно периодически ставить задачу руководителю ИТ-отдела – **Обновить 1С**. Создадим шаблон для такой задачи. Для этого откройте список всех шаблонов:



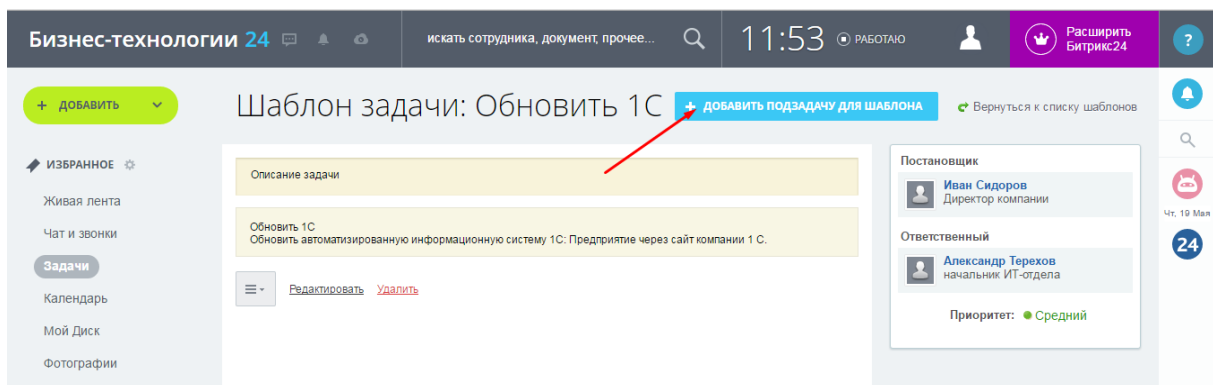
65. В открывшемся окне нажмите кнопку **Добавить шаблон:**



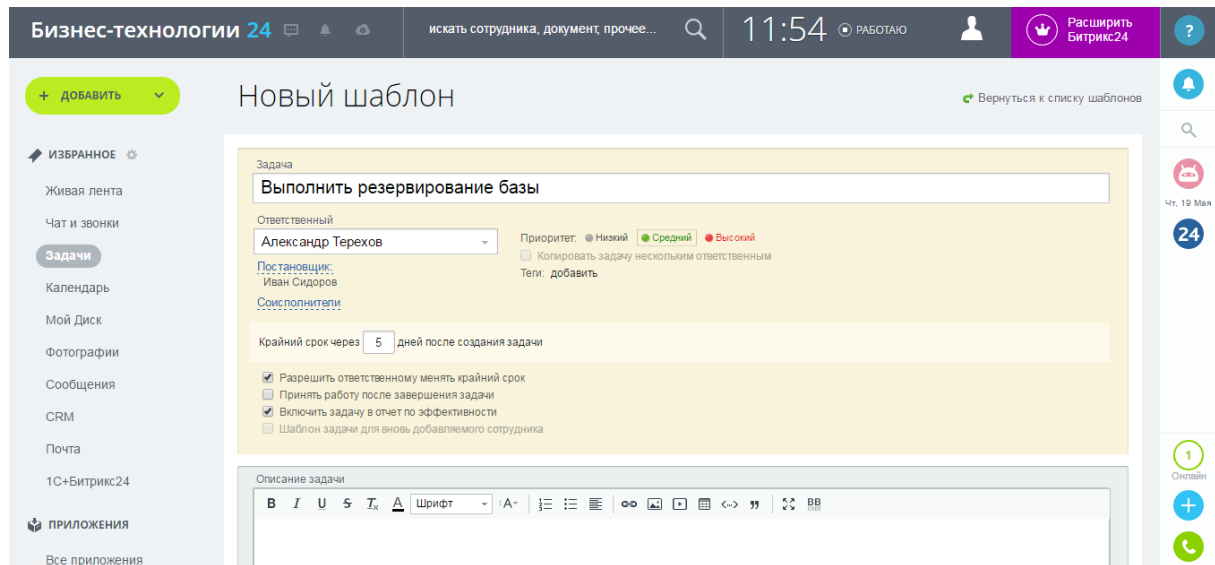
66. Зададим параметры задачи **Обновить 1С:**



67. Нажмите кнопку **Добавить шаблон**. В результате появится новый шаблон. Теперь добавим подзадачу для шаблона – **Выполнить резервирование базы**. Для этого в этом же окне нажмите кнопку **Добавить подзадачу шаблона**:

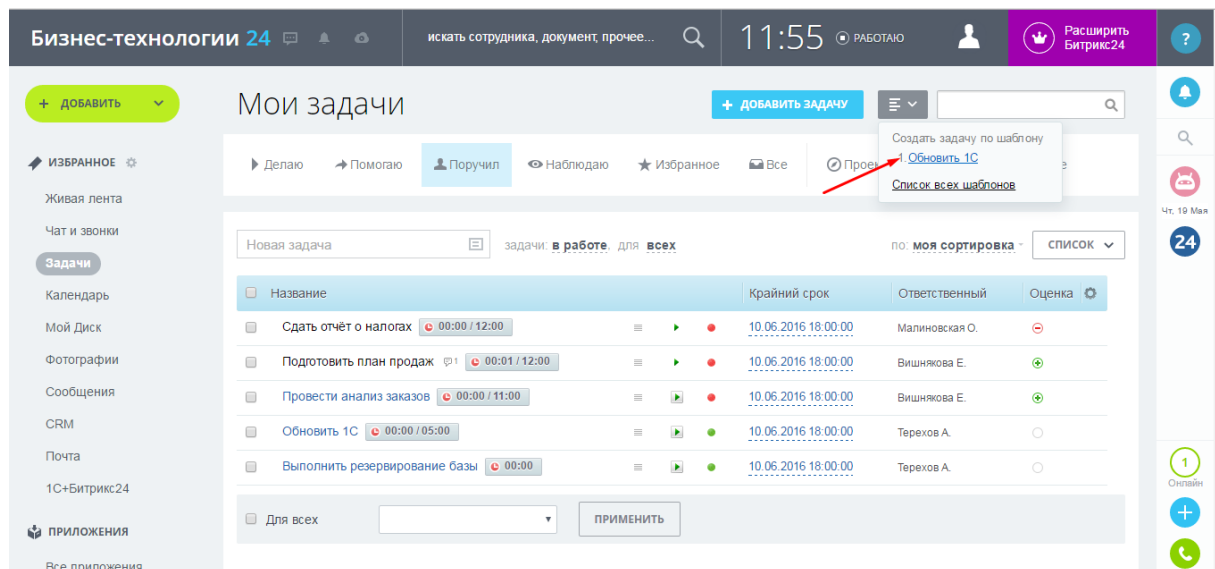


68. Задайте параметры подзадачи:



69. Сохраните шаблон подзадачи.

70. Перейдите в список задач. В верхнем меню выберите команду **Добавить задачу по шаблону** – **Обновить 1С**:



71. В результате у вас появится задача с установленными заранее параметрами и описанием.

72. Выберите ссылку **планирование сроков** и установите дату – начало следующего месяца:

**Новая задача**

Обновить 1С

Ответственный: Александр Терехов

Постановщик: Иван Сидоров

Крайний срок: 08.06.2016 00:00

Начать задачу с: 01.06.2016 09:00

Длительность: 7 дней

Завершение: 08.06.2016 09:00

Разрешить ответственному менять сроки задачи

Пропустить выходные и праздничные дни

Принять работу после завершения задачи

Дополнительно (Проект, Учет времени, Напомнить, Повторять, Гант, CRM, Подзадача, Теги)

Учет времени  Время для выполнения задачи: 11 часов 00 минут

Напомнить о задаче: + Добавить напоминание сообщением или по e-mail

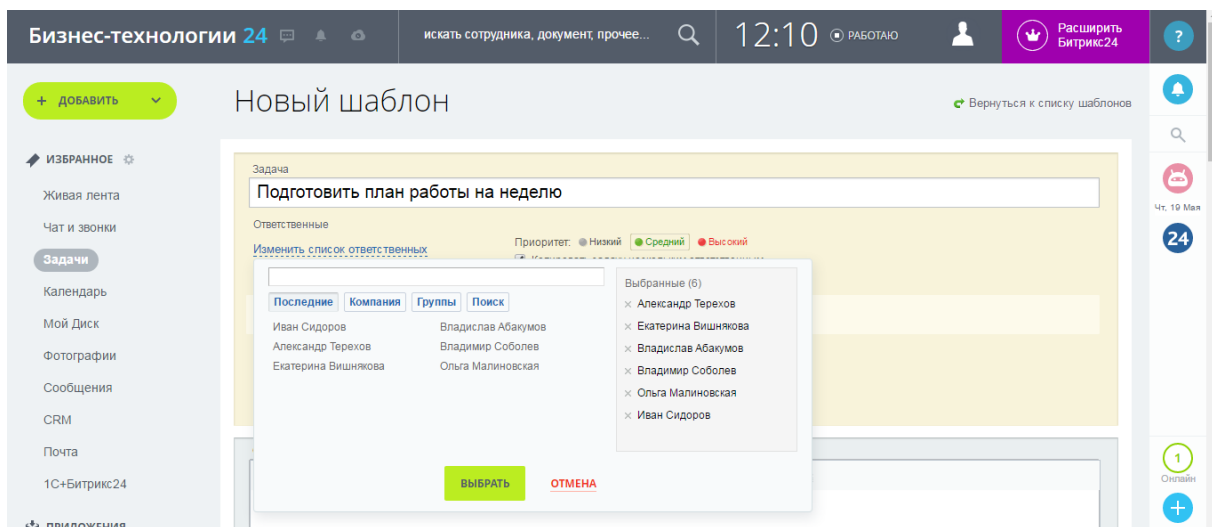
73. Поставьте задачу. В результате в списке задач появится будущая задача с установленной подзадачей:

**Мои задачи**

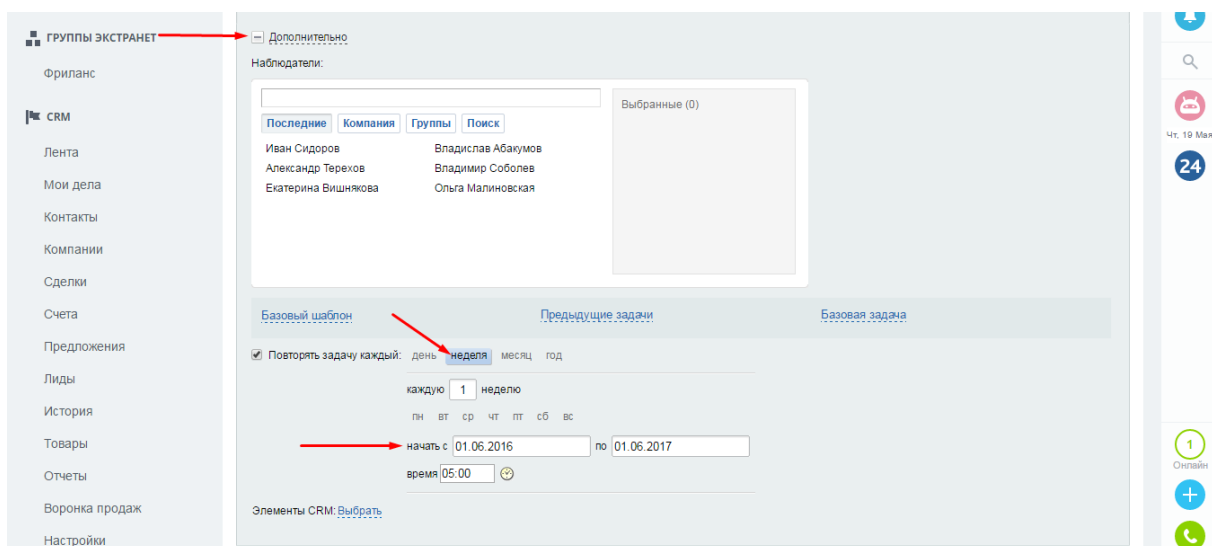
Я – постановщик, показаны задачи в РАБОТЕ, для ВСЕХ

Название	Крайний срок	Ответственный	Оценка
Обновить 1С	03.11.2015 12:00:00	Усков Д.	0
Сдать отчет о налогах	09.10.2015 14:00:00	Курина О.	1
Выполнить резервирование базы	09.10.2015 14:00:00	Усков Д.	0
Обновить 1С	09.10.2015 14:00:00	Усков Д.	0
Провести анализ заказов	09.10.2015 14:00:00	Марина Т.	0
Подготовить план продаж	09.10.2015 14:00:00	Марина Т.	0

74. Допустим, нам нужно периодически ставить однотипную задачу все руководителям отделов перед планеркой в понедельник – **Подготовить план работы на неделю**.
75. Создадим новый шаблон для этой задачи. Включим опцию **Копировать задачу нескольким ответственным**. Выберем в качестве ответственных всех руководителей отделов и самого директора компании:



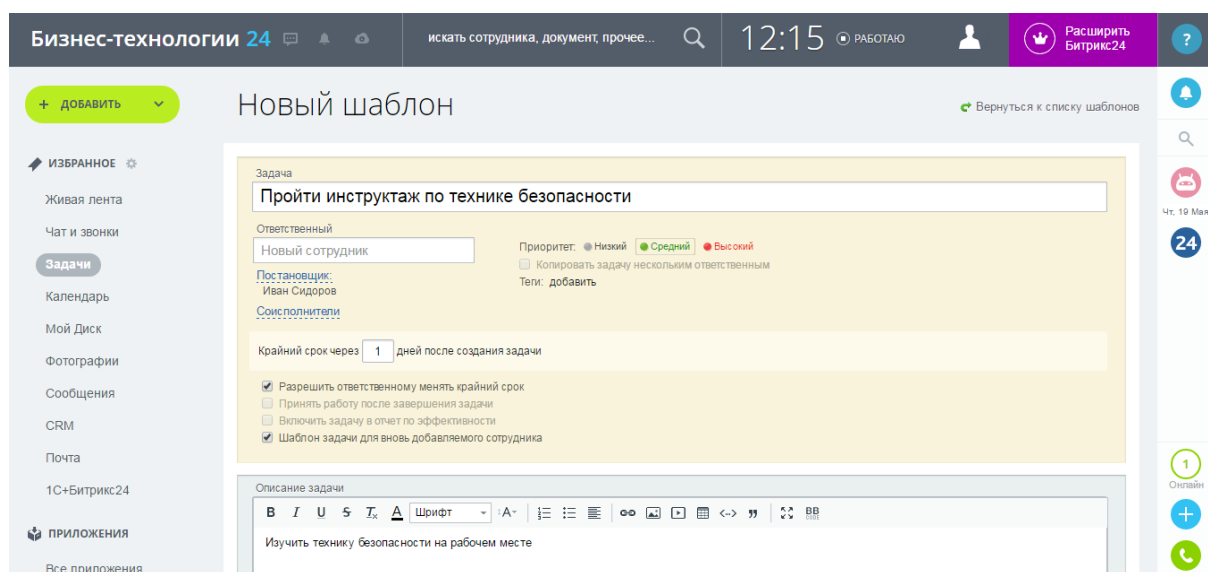
76. Отключите опцию **Разрешить ответственному менять крайний срок**.
77. Откройте вкладку **Дополнительно** и укажите, чтобы задача повторялась каждую неделю в понедельник в течение одного года:



78. Добавьте новый шаблон.

79. Допустим надо вновь принимаемым сотрудникам автоматически ставить задачу – **Пройти инструктаж по технике безопасности.**

80. Создадим шаблон задачи и зададим параметры задачи **Пройти инструктаж по технике безопасности.** При этом необходимо дополнительно включить опцию **Шаблон задачи для вновь добавляемого сотрудника:**

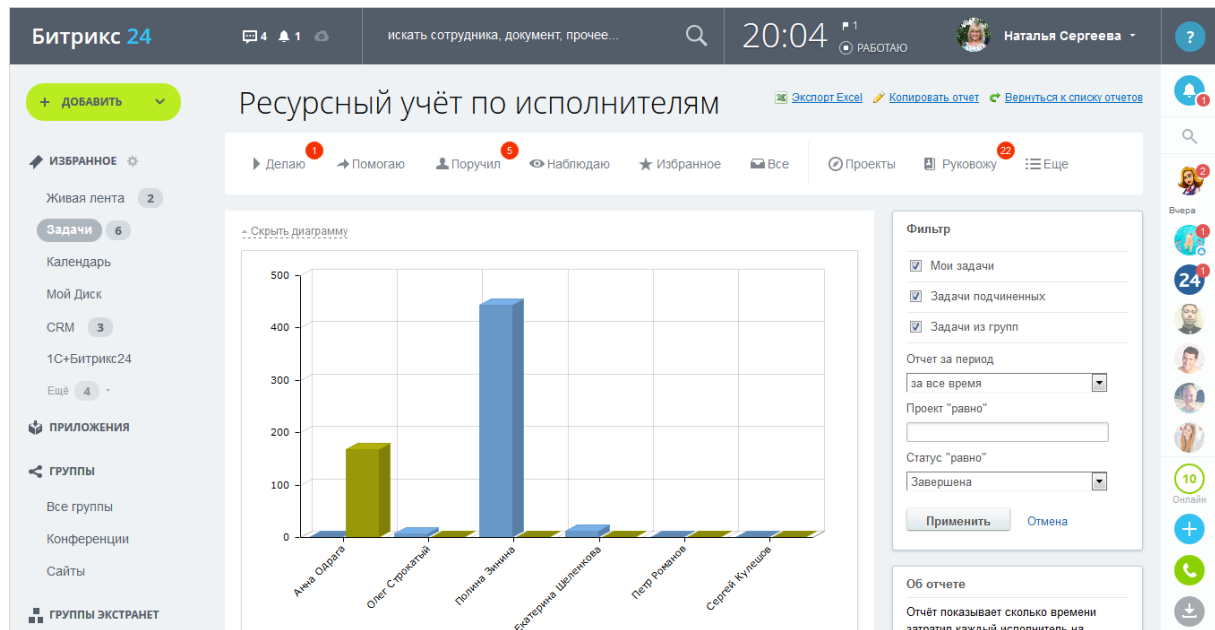


81. Сохраните шаблон. Теперь при приеме нового сотрудника у него будет поставлена задача - **Пройти инструктаж по технике безопасности.**

### Готовые отчеты по задачам

Оцените работу с задачами, узнайте, сколько времени каждый сотрудник потратил на отдельную задачу или на проект, сколько задач в работе, сколько завершено, насколько эффективно управление заданиями и т.д. Все отчеты выгружаются в Excel.

Например, отчет по эффективности позволит быстро определить, насколько результативно работает каждый сотрудник, отдел и вся компания. Отчет по ресурсам поможет оценить затраты времени по людям/отделам/проектам, а также затраты времени на задачи.



### Учет ресурсов

Включите учет времени сразу же при создании новой задачи. Задайте плановые затраты времени по задаче и контролируйте его расходы: кто из подчиненных укладывается, а кто нет.

Сформируйте отчеты по затратам времени и подведите итоги работы за месяц - по отделу и по каждому сотруднику (практически, это ваша система управления персоналом проекта).

Взгляните на счетчик на минимизированной панели «Рабочий день» - вы увидите сколько времени вы уже потратили на задачу и есть ли у вас запас этого времени. Не допускайте перерасход - вовремя ставьте задачу на паузу или переключайтесь на другую.

ВЕБ-ЦЕНТР
искать сотрудника, документ, проче
15:32
10 РАБОТАЮ
Анна Кузнецова

+ ДОБАВИТЬ

## Ресурсный учёт по задачам

Экспорт Excel | Колорировать отчет | Вернуться к списку отчетов

13 Делаю
5 Помогаю
Поручил
Наблюдаю
Избранное
Все
Проекты
Еще

↑ Название	Статус	Планируемые трудозатраты	Затраченное время (отчетный период)	Затраченное время
ags-videoogroup.ru - портфолио/отзывы/кейсы	Ждет выполнения	0:00	0:00	0:00
eitrans32.ru - портфолио/отзывы/кейсы	Ждет выполнения	0:00	0:00	0:00
ffea.ru - портфолио/отзывы/кейсы	Ждет выполнения	0:00	0:00	0:00
Mikale - наполнение сайта	Просрочена	25:00	0:00	0:00
natrui.info - портфолио/отзывы/кейсы	Ждет выполнения	0:00	0:00	0:00
obrazstroy.ru - актуализировать портфолио	Просрочена	10:00	10:01	10:01
parfumplus.ru - email рассылка	Выполняется	0:00	0:00	0:04
parfumplus.ru - email рассылка-05	Завершена	0:00	0:00	4:35

### Фильтр

Мои задачи

Задачи подчиненных

Задачи из групп

Отчет за период

интервал

01.06.2016 ... 23.06.2016

Проект "равно"

Статус "равно"

Не учитывать

Ответственный "равно"

Анна Кузнецова

Применить Отмена

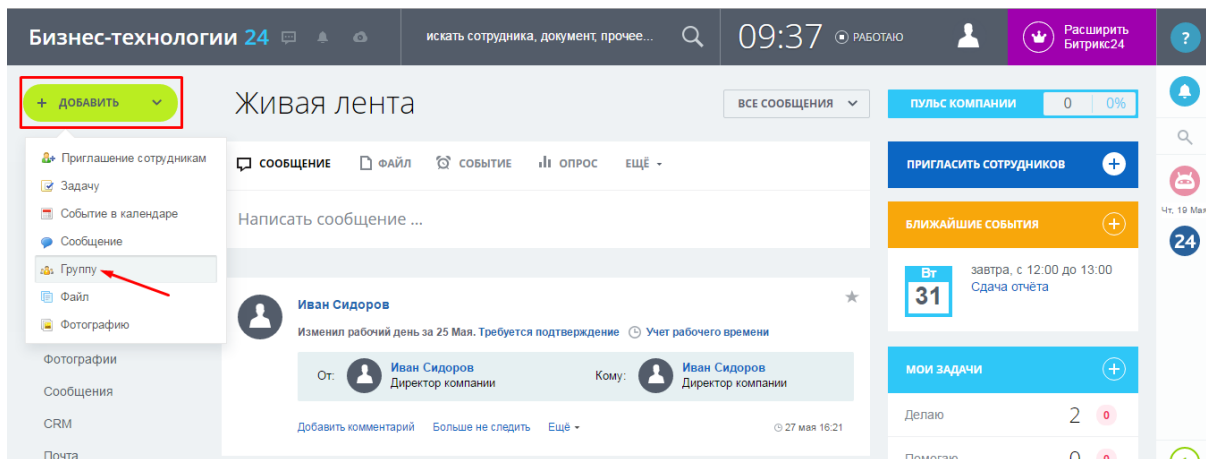
---

### Об отчете

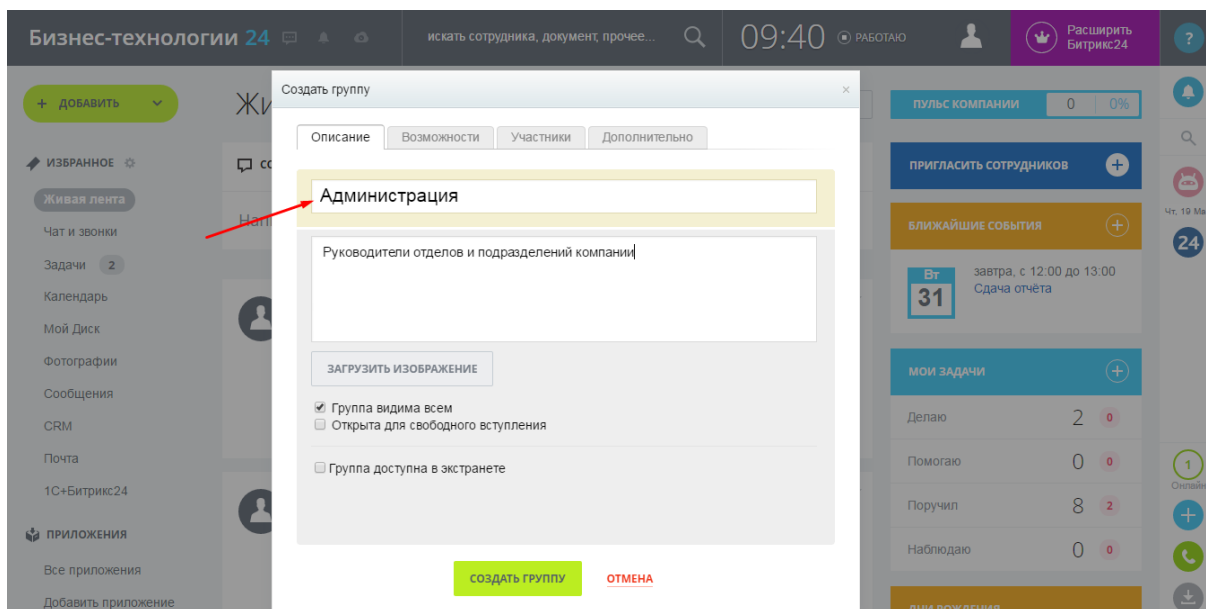
Отчёт показывает список задач в рамках проекта, отдела или компании за отчетный период, и затраты времени по ним.

## Урок № 9. Работа с рабочими группами

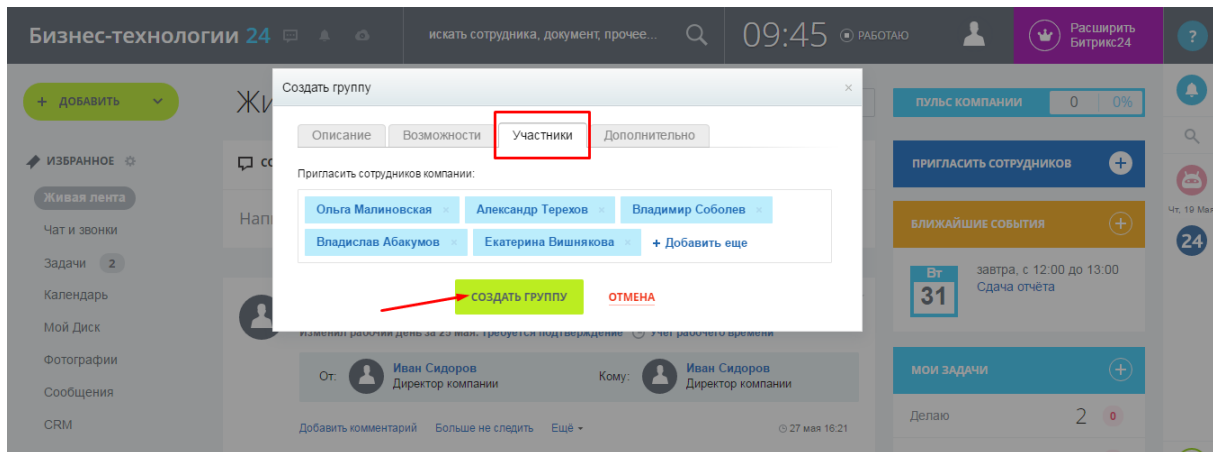
1. Создайте рабочую группу **Администрация**. Для этого в левом верхнем углу нажмите кнопку **Добавить** и выберите пункт **Группу**:



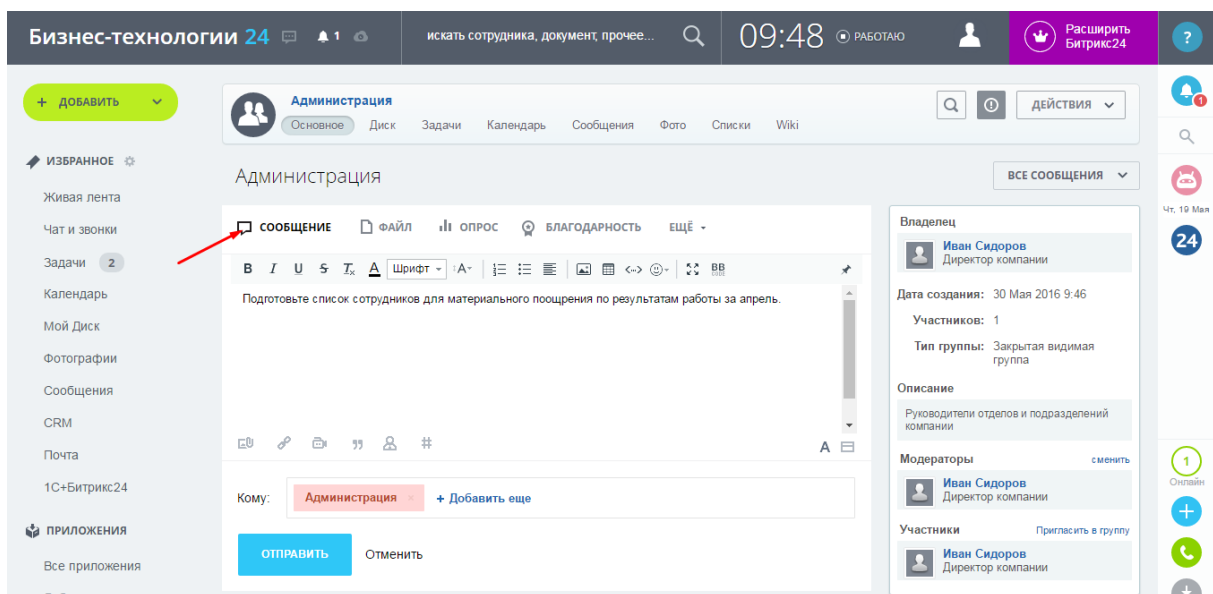
2. Задайте название группы и описание:



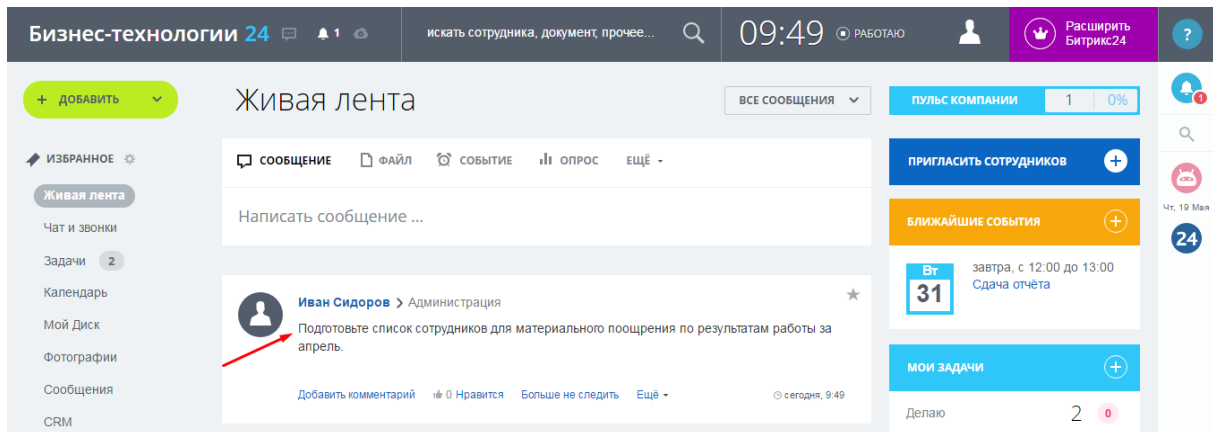
3. Внесите участников группы – всех руководителей отделов:



4. Нажмите кнопку **Создать группу** и вы сразу перейдёте к новой группе.
5. Нажмите кнопку **Сообщение** и передайте группе сообщение:

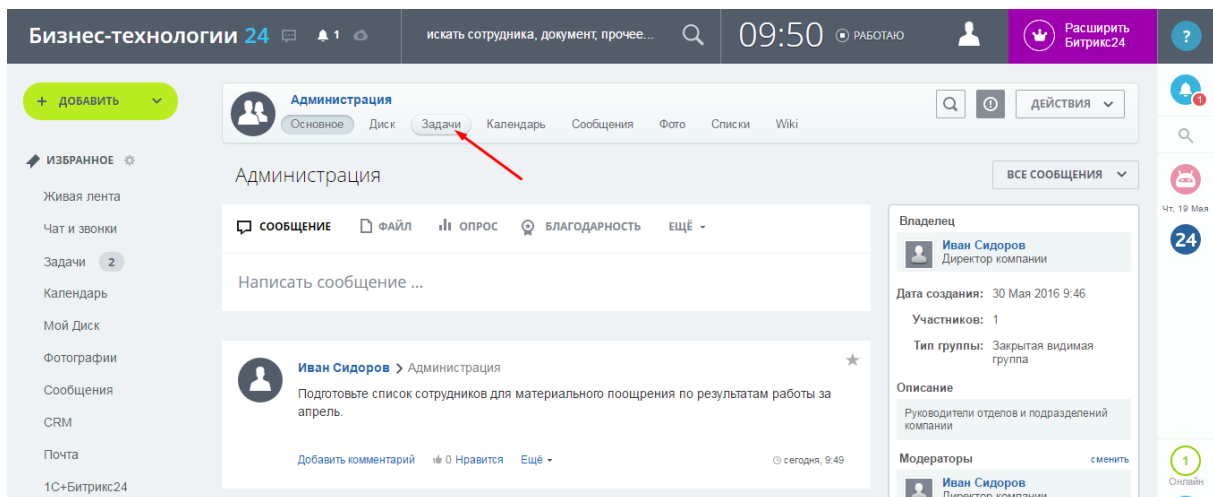


6. Отправьте сообщение группе **Администрация**.
7. В результате сотрудники увидят сообщение в **Живой ленте**:

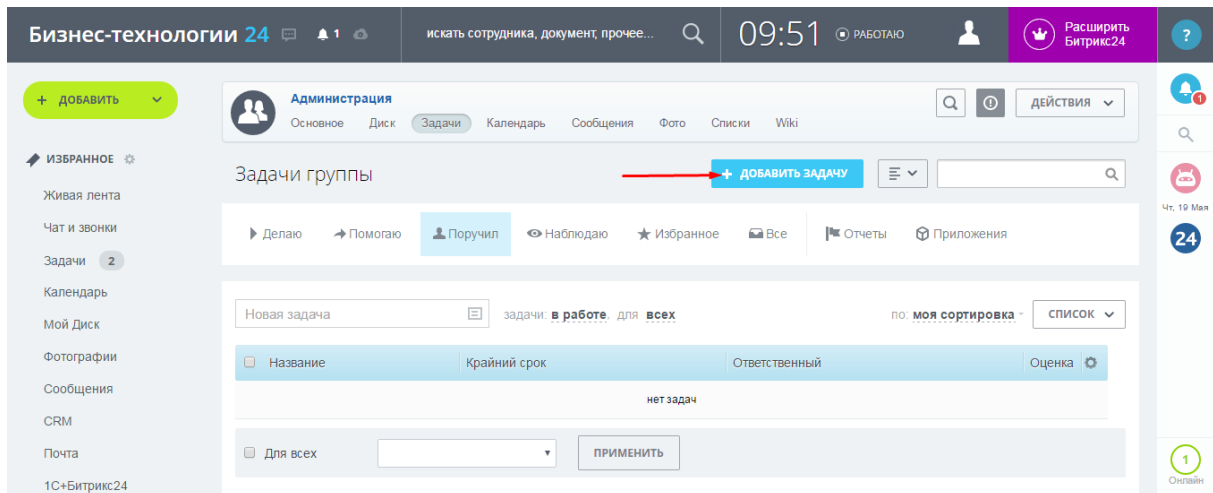


8. Поставим задачу всей группе. Для этого под профилем директора компании откройте группу **Администрация**.

9. Нажмите кнопку **Задачи**:

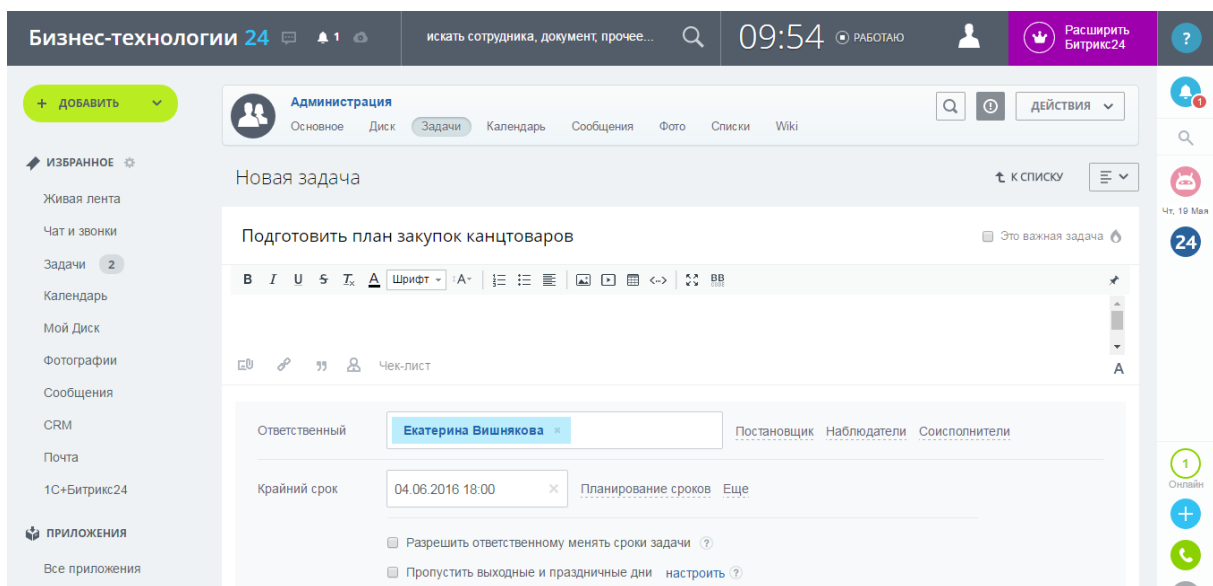


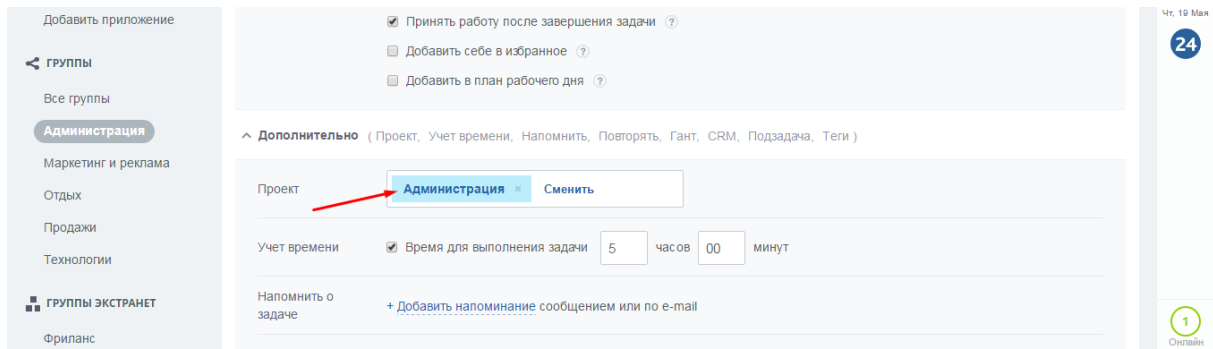
10. В новом окне нажмите кнопку **Добавить задачу**:



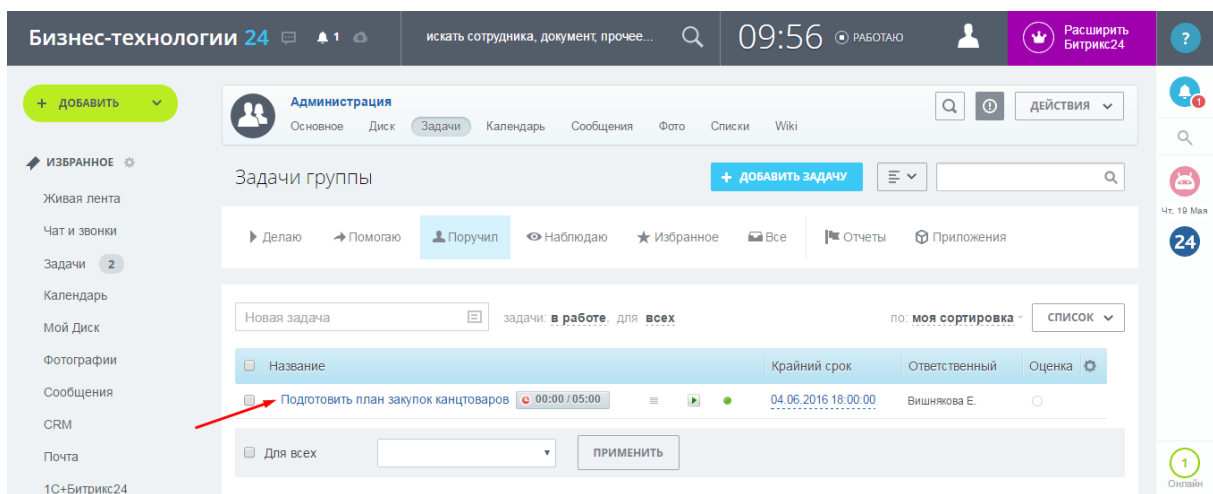
11. В открывшемся окне введите название задачи: **Подготовить план закупок канцтоваров.**

12. Укажите ответственной – Екатерину Вишнякову, начальника отдела продаж. Задайте остальные параметры по образцу, приведенному ниже. В результате вы увидите, что задача поставлена внутри группы **Администрация**:





13. Поставьте задачу. В группе поставленная задача выглядит следующим образом.



14. Теперь откройте список всех задач. Вы увидите, что у группы есть новая задача:

Бизнес-технологии 24 | искать сотрудника, документ, прочее... | 09:57 | РАБОТАЮ | Расширить Битрикс24

## Мои задачи

Делаю | Помогаю | **Поручил** 2 | Наблюдаю | Избранное | Все | Проекты | Руководжу 14 | Еще

2 Задачи — 1 просроченная и 1 без крайнего срока (порученные мною)

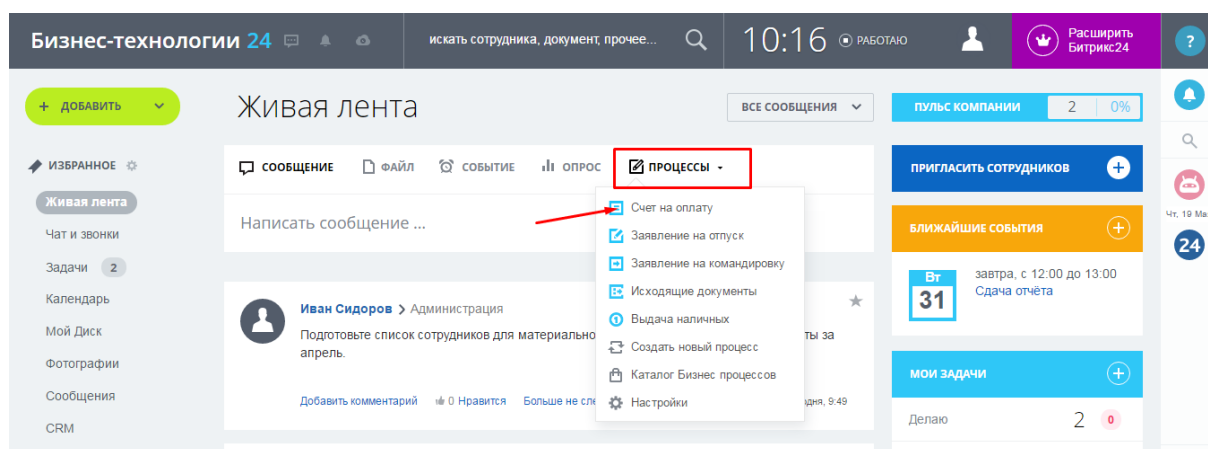
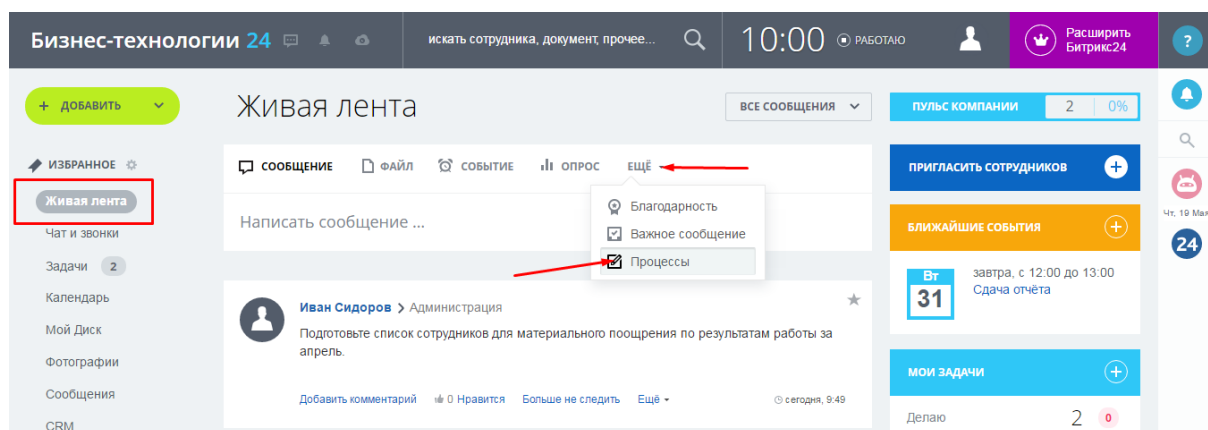
Новая задача | задачи: в работе для всех | по: моя сортировка | СПИСОК

Название	Крайний срок	Ответственный	Оценка
Выполнить резервирование базы	сегодня	Терехов А.	+
Обновить 1С 00:00 / 11:00	08.06.2016	Терехов А.	+
Сдать отчет о налогах 00:00 / 12:00	10.06.2016 18:00:00	Малиновская О.	-
Подготовить план продаж 00:01 / 12:00	10.06.2016 18:00:00	Вишнякова Е.	+
Провести анализ заказов 00:00 / 11:00	10.06.2016 18:00:00	Вишнякова Е.	+
Обновить 1С 00:00 / 05:00	10.06.2016 18:00:00	Терехов А.	+
Выполнить резервирование базы 00:00	10.06.2016 18:00:00	Терехов А.	+
Обработка лида 00:00		Ефремов С.	0
<b>Администрация</b>			
Подготовить план закупок канцтоваров 00:00 / 05:00	04.06.2016 18:00:00	Вишнякова Е.	0
Для всех			ПРИМЕНИТЬ

ГРУППЫ: Все группы, Администрация, Маркетинг и реклама, Отдых

## Урок № 10. Работа с бизнес-процессами

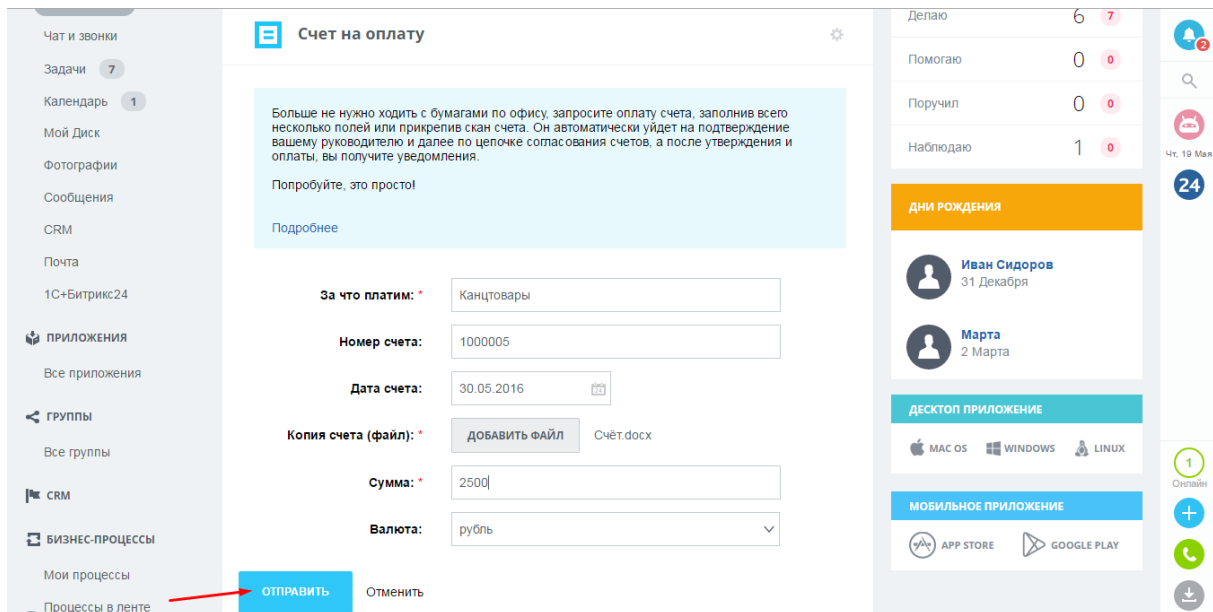
1. Под профилем директора компании Ивана Сидорова настройте бизнес-процесс **Счет на оплату**. Для этого откройте **Живую ленту**. В меню выберите пункт **Ещё** — **Процессы**. В результате вы увидите типовые бизнес-процессы для компании:



2. Выберите процесс **«Счет на оплату»**. В открывшемся окне укажите следующие параметры процесса:
  - Кто утверждает: Сидоров Иван;
  - Кто оплачивает: Юлия Северина.
3. Сохраните.
4. Допустим, начальнику отдела продаж требуется купить канцтовары. Зайдите на портал компании под именем начальника отдела продаж – **Екатерины**

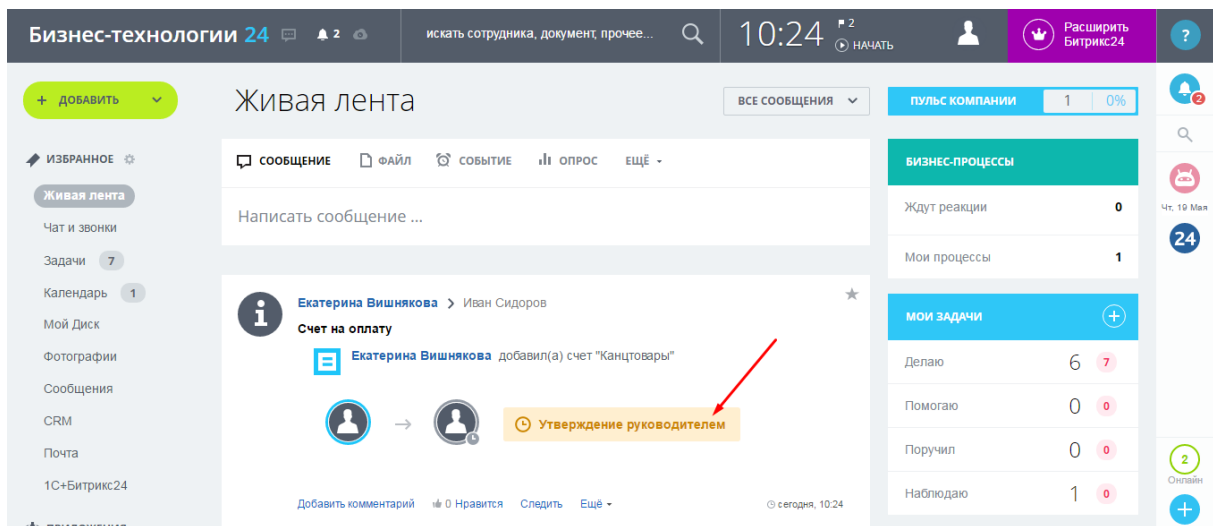
**Вишняковой** (cat.vischnyackova@yandex.ru).

5. Выберите процесс «**Счет на оплату**». Откроется окно, в котором заполните параметры бизнес-процесса. Файл счета выберите из учебной папки:



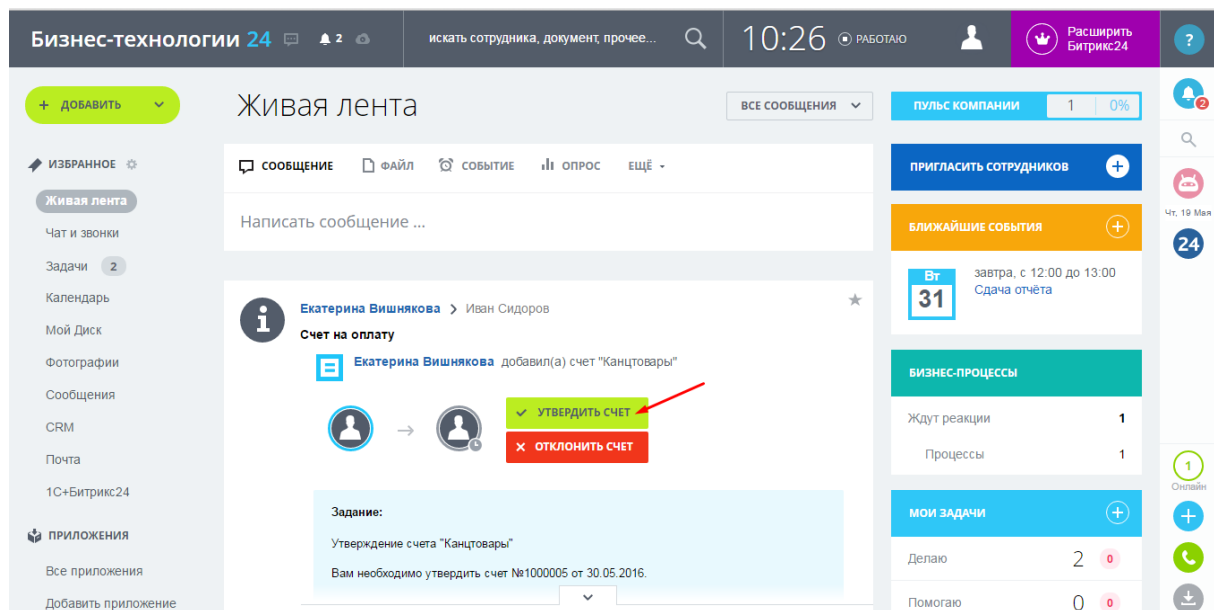
6. Нажмите кнопку **Отправить**.

7. В результате в живой ленте вы увидите новое сообщение:

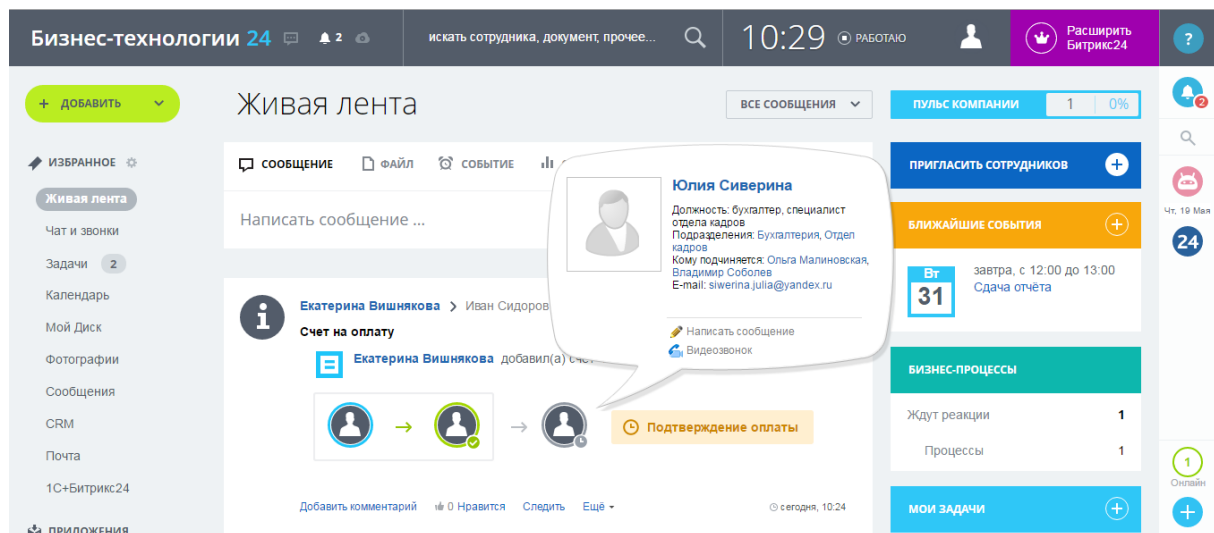


8. У директора компании (можно посмотреть параллельно в другом браузере) также появляется сообщение в живой ленте и в уведомлениях (колокольчик в правом

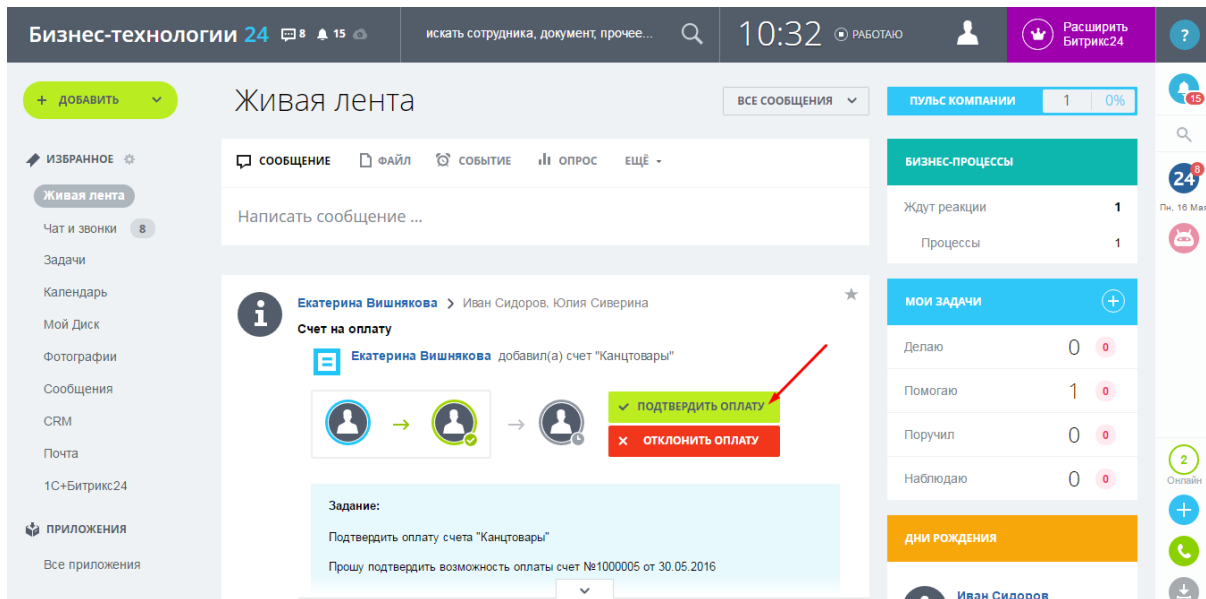
верхнем углу):



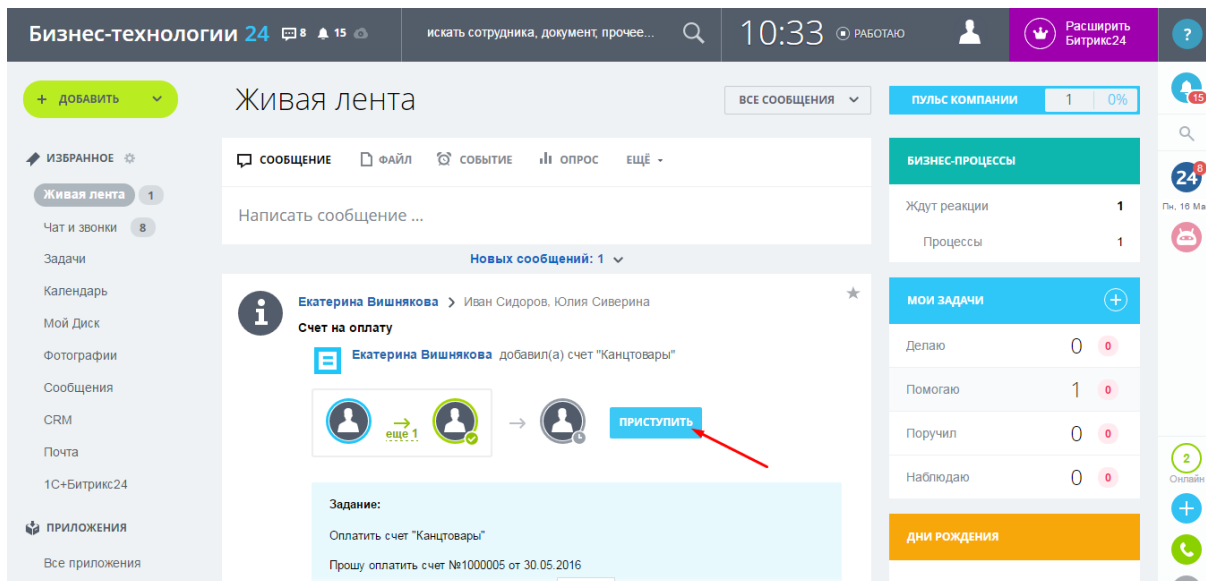
9. Утвердите счет на приобретение канцтоваров. В результате появится следующий исполнитель Юлия Сиверина, бухгалтер, которая должна оплатить данный счет.



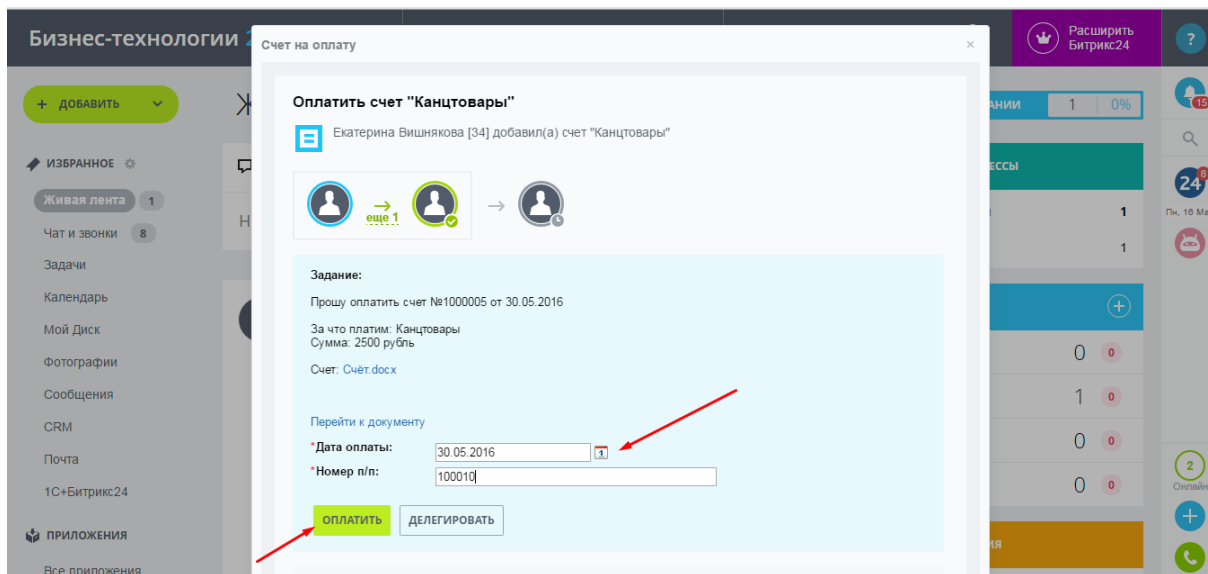
10. У Юлии Сивериной, бухгалтера при этом появится следующее сообщение (можно просмотреть параллельно в другом браузере или зайти на портал под именем Юлии Сивериной, siwerina.julia@yandex.ru):



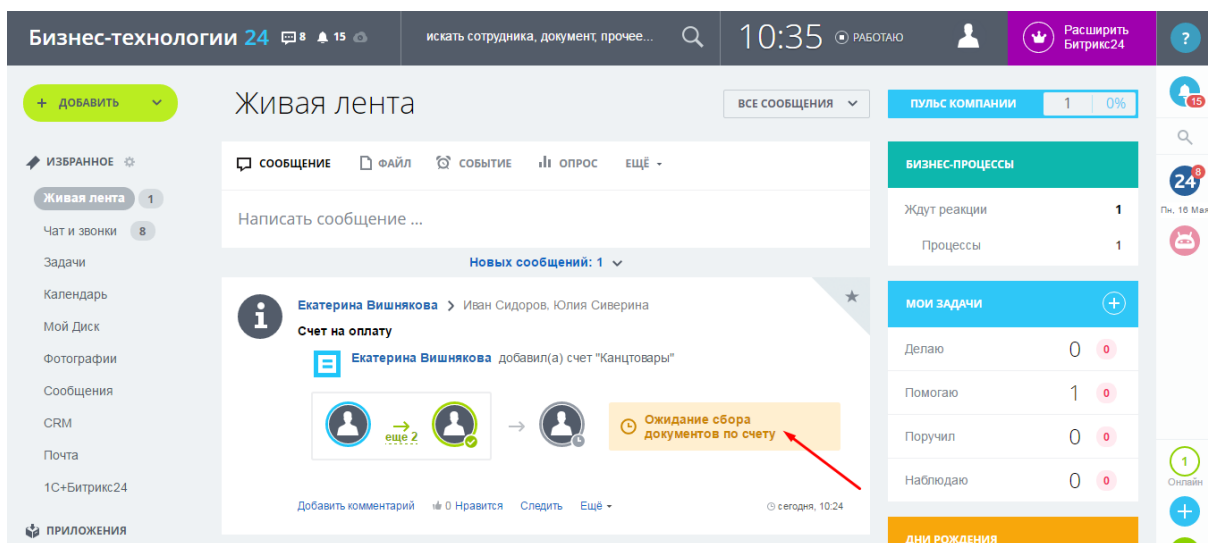
11. Подтвердите оплату. После этого приступите к оплате счета, нажмите кнопку **Приступить:**



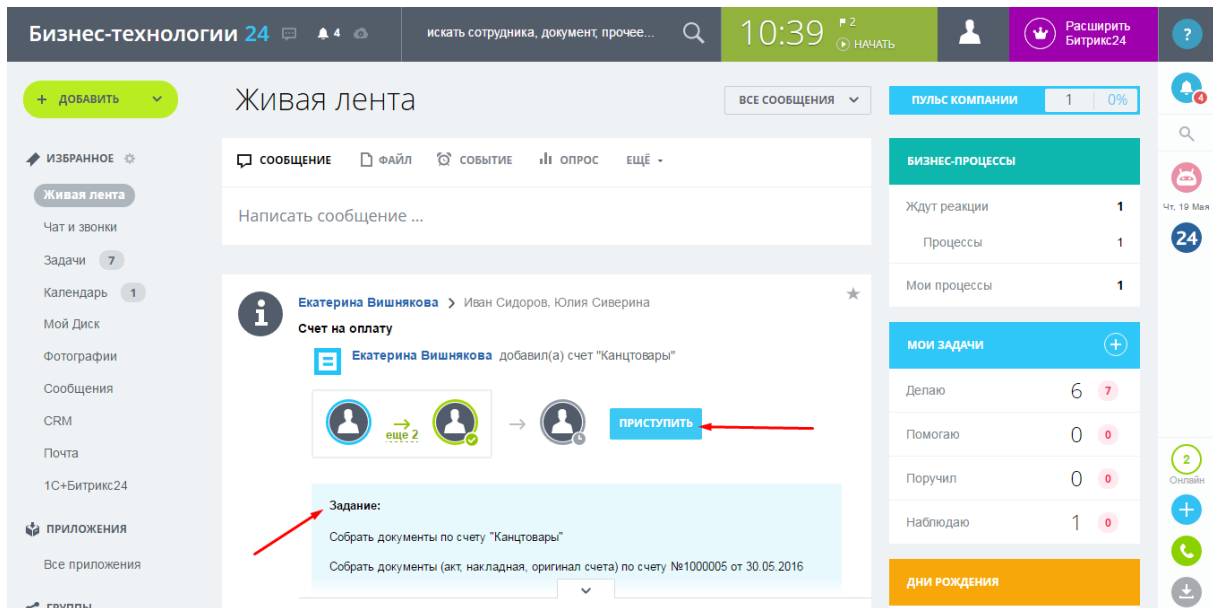
12. Заполните поля и нажмите кнопку **Оплатить:**



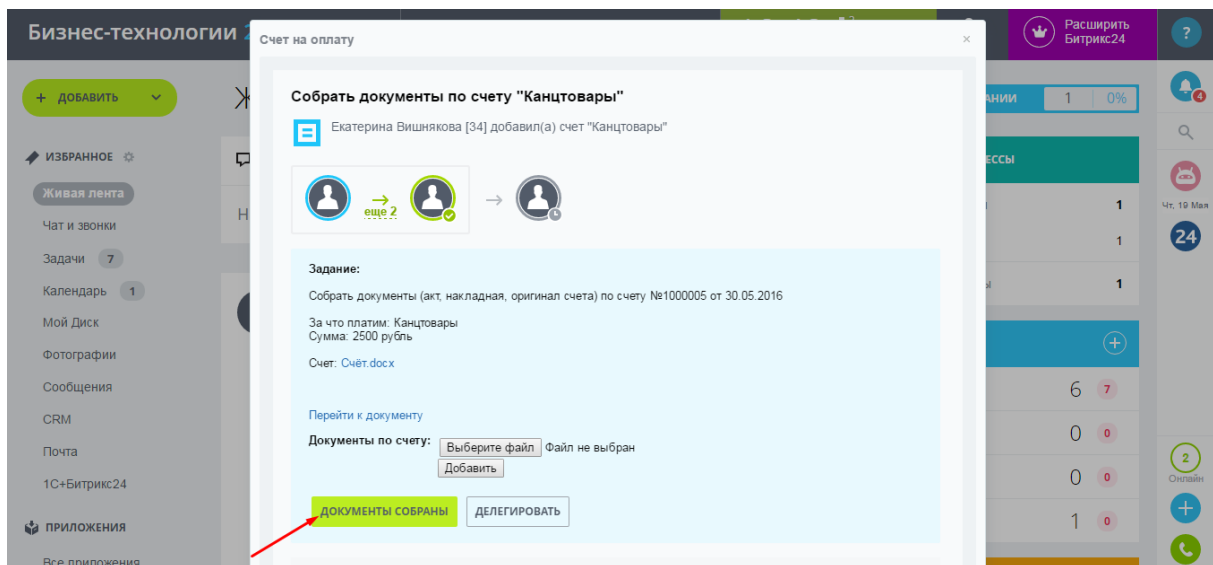
13. В результате появится окно, в котором указано, что ожидается сбор документов по счету:



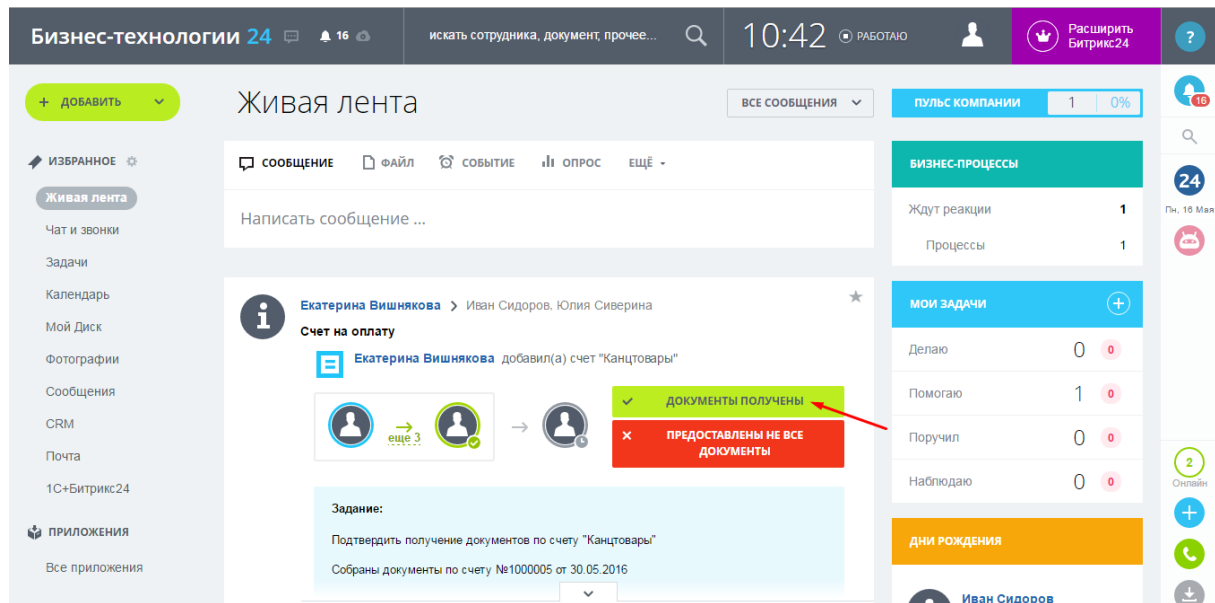
14. У Екатерины Вишняковой появится задание:



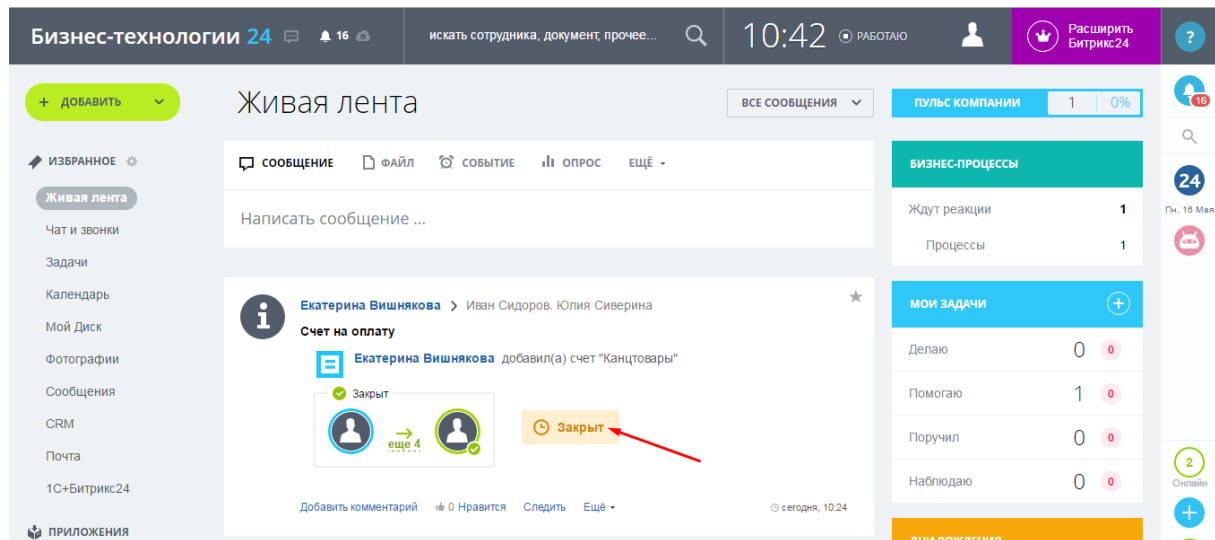
15. Нажмите за Екатерину Вишнякову кнопку **Прислупить**. В открывшемся окне нажмите кнопку **Документы собраны**:



16. У Юлии Сивериной появится сообщение:

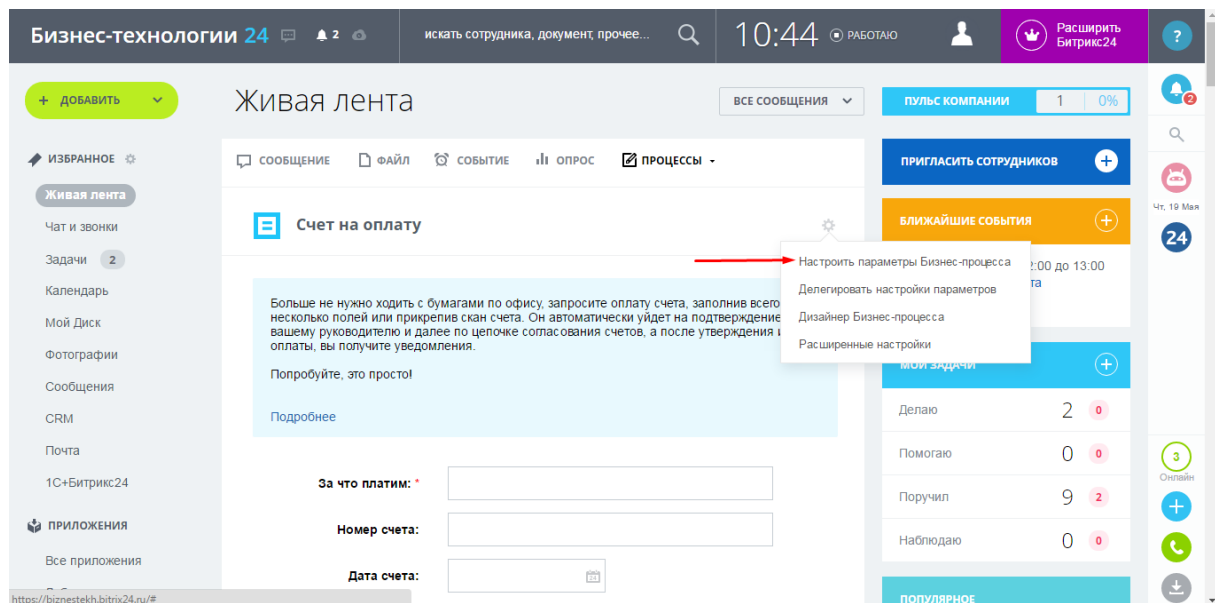


17. Нажмите за Юлию Сиверину кнопку **Документы получены**. В результате бизнес процесс будет закрыт:

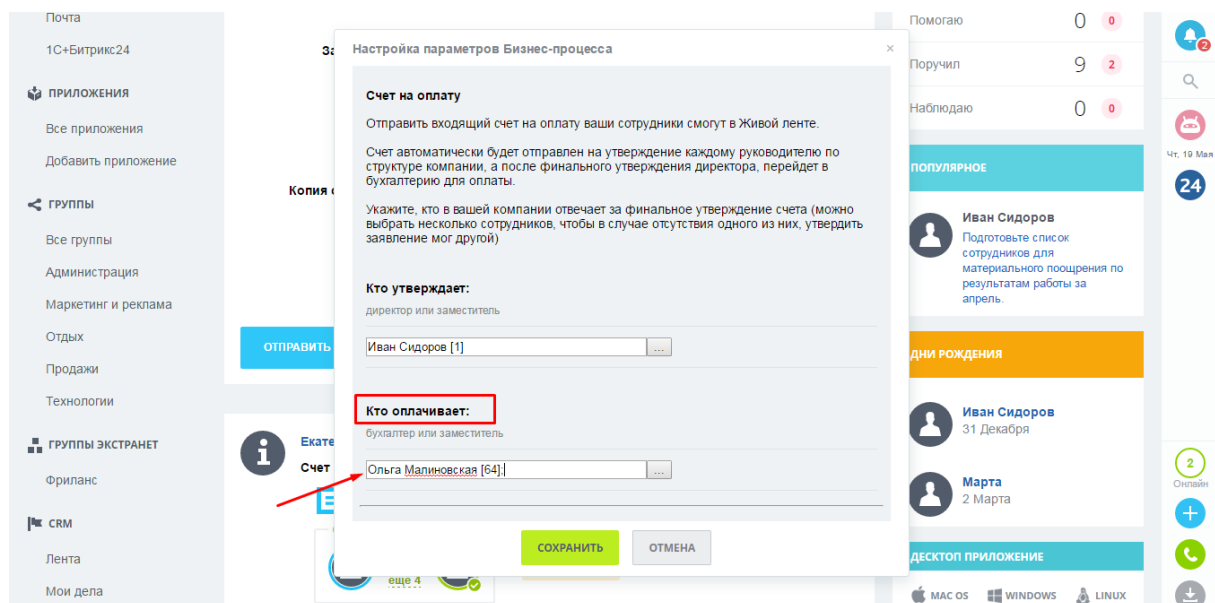


18. Допустим, у нас существующий бизнес-процесс изменился. Для его изменения зайдите на портал под и именем директора компании Ивана Сидорова.

19. В живой ленте выберите бизнес-процесс **Счет на оплату**. В открывшемся окне нажмите кнопку параметров процесса (шестеренка) и в появившемся меню выберите пункт **Настроить параметры бизнес-процесса**:



20. Пусть оплачивает счета главный бухгалтер **Ольга Малиновская**.  
Внесите её в соответствующее поле:



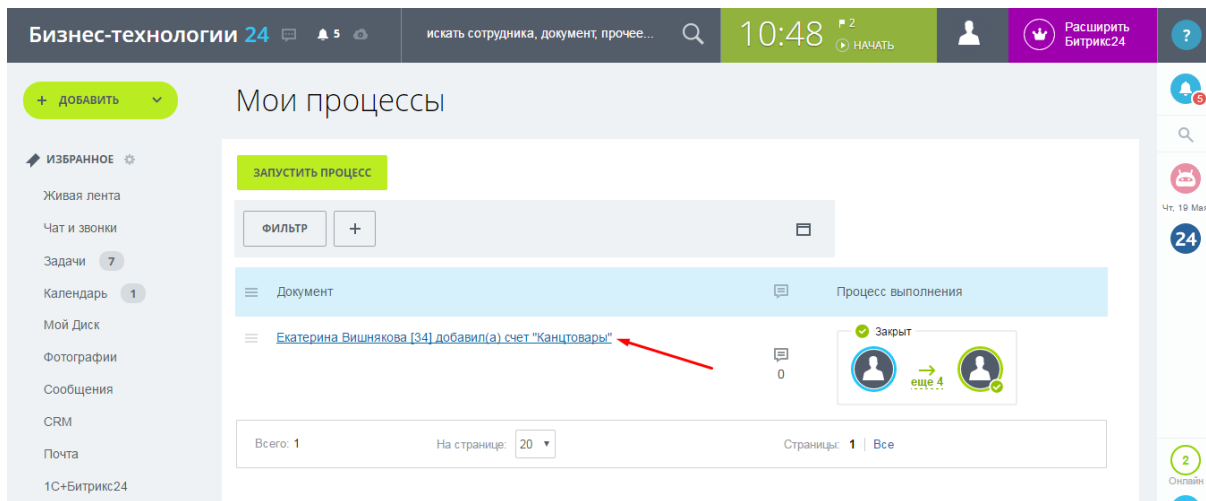
21. Сохраните бизнес-процесс.

22. Самостоятельно проверьте работу измененного процесса на аналогичном примере.

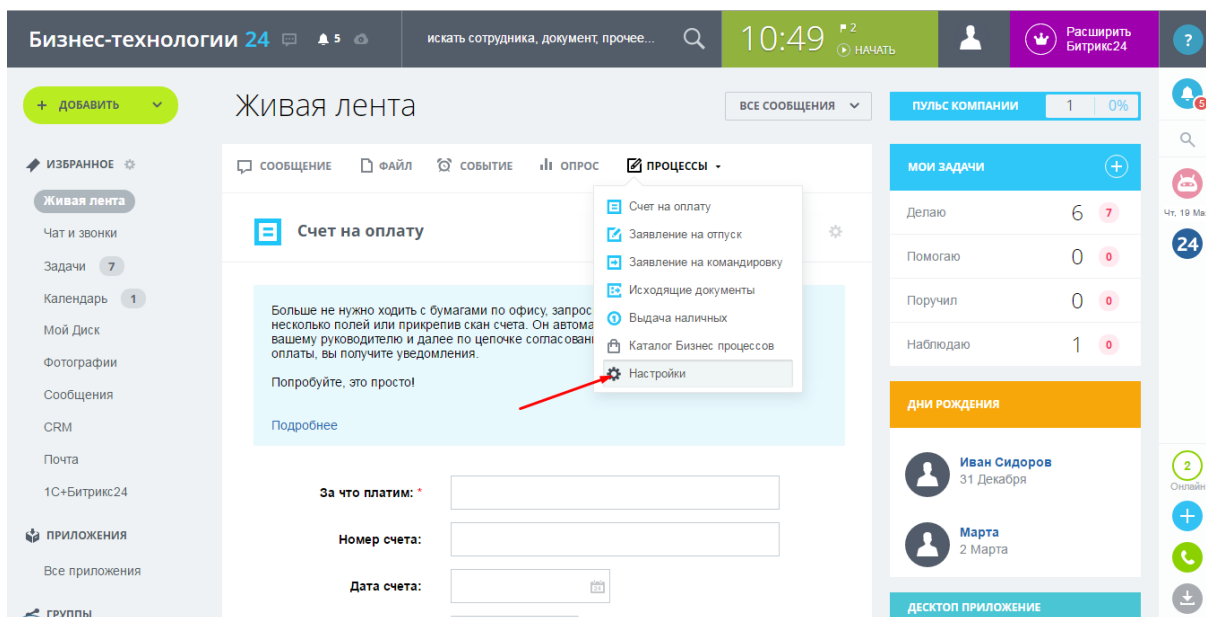
23. Зайдите на портал под именем начальника отдела продаж – **Екатерины Вишняковой**.

24. Чтобы просмотреть процессы, выберите в левом вертикальном меню раздел **Мои**

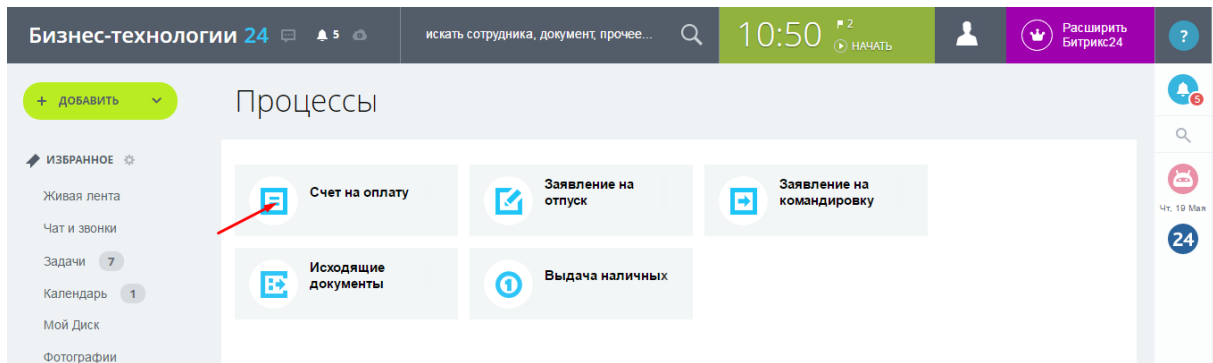
процессы. В результате отобразится имеющийся процесс:



25. Также счета можно просмотреть из **Живой ленты**:

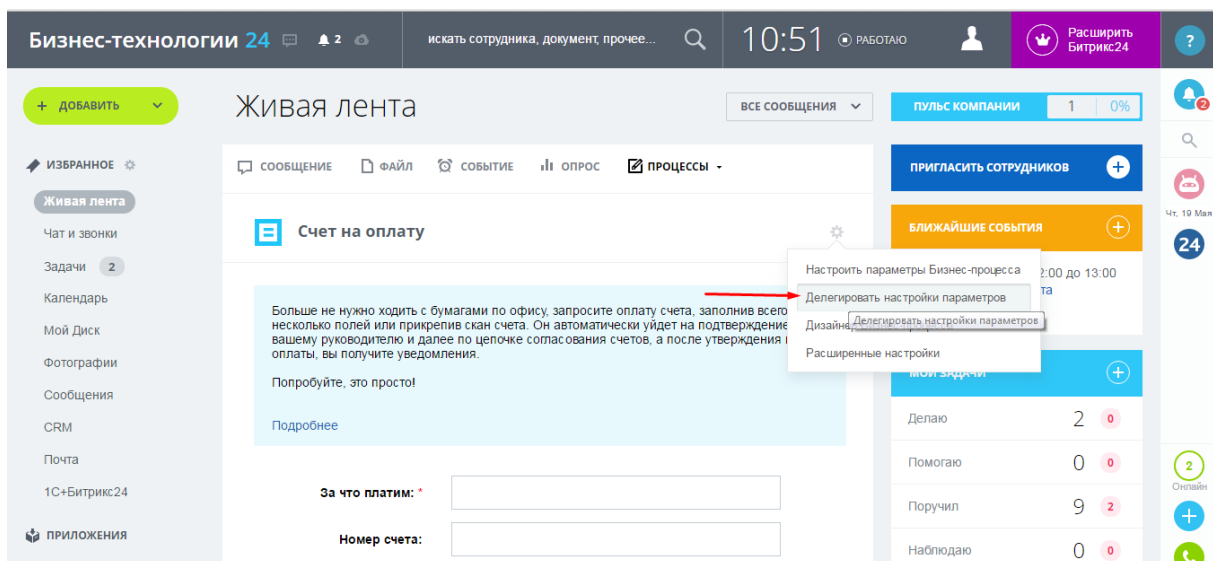


26. Далее открываете раздел **Счет на оплату**:

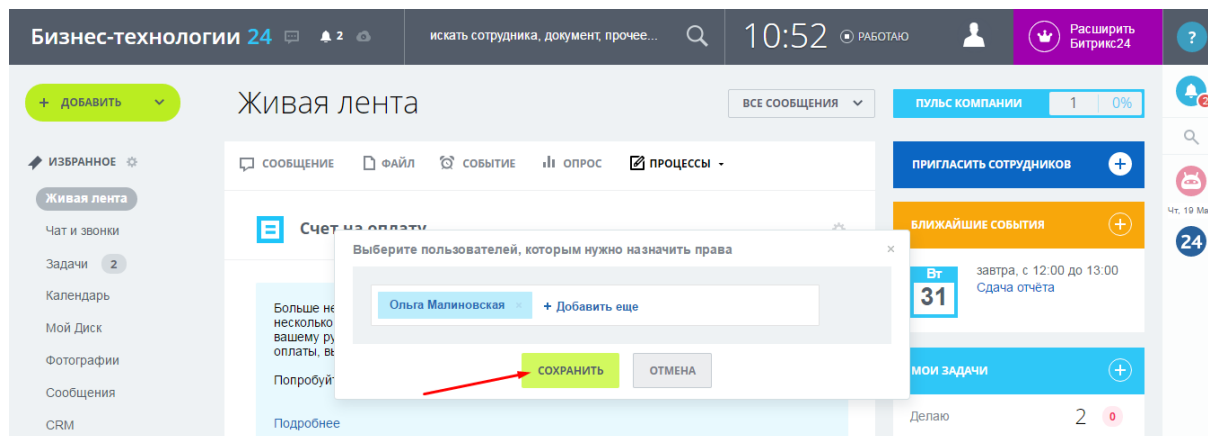


Таким образом, утвержденные счета может просматривать администратор портала, например, директор компании.

27. Допустим, бизнес-процессом **Счет на оплату** должен управлять главный бухгалтер компании. В этом случае права на бизнес-процесс можно делегировать другому сотруднику. Для этого зайдите на портал под профилем директора (или переключитесь в параллельный браузер, в котором загружен профиль директора).
28. В **Живой ленте** вызовите параметры бизнес-процесса **Счет на оплату** и выберите **Делегировать настройки параметров**:



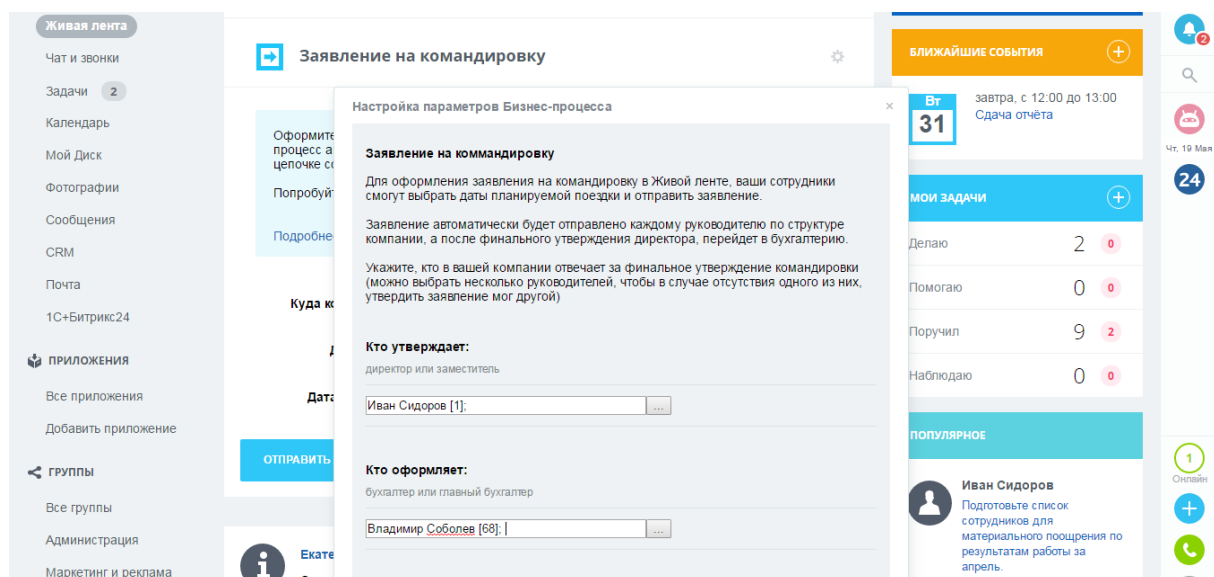
29. В открывшемся окне выберите главного бухгалтера и нажмите **Сохранить**:



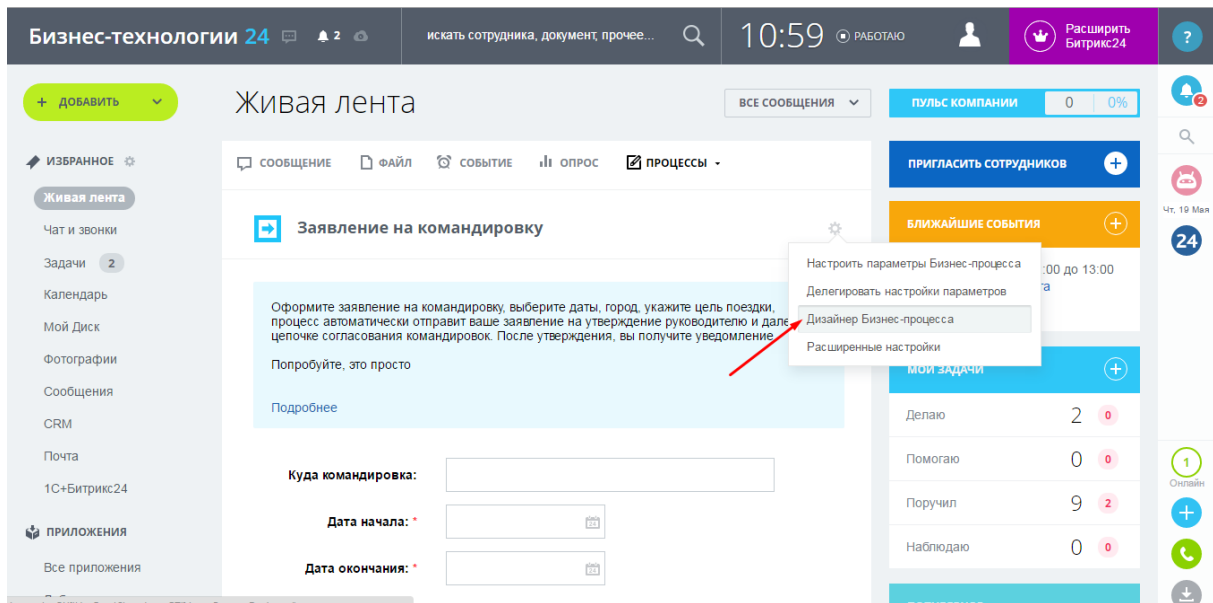
В результате теперь главный бухгалтер может менять данный бизнес-процесс.  
Самостоятельно проверьте это.

## Урок № 11. Редактирование бизнес-процессов

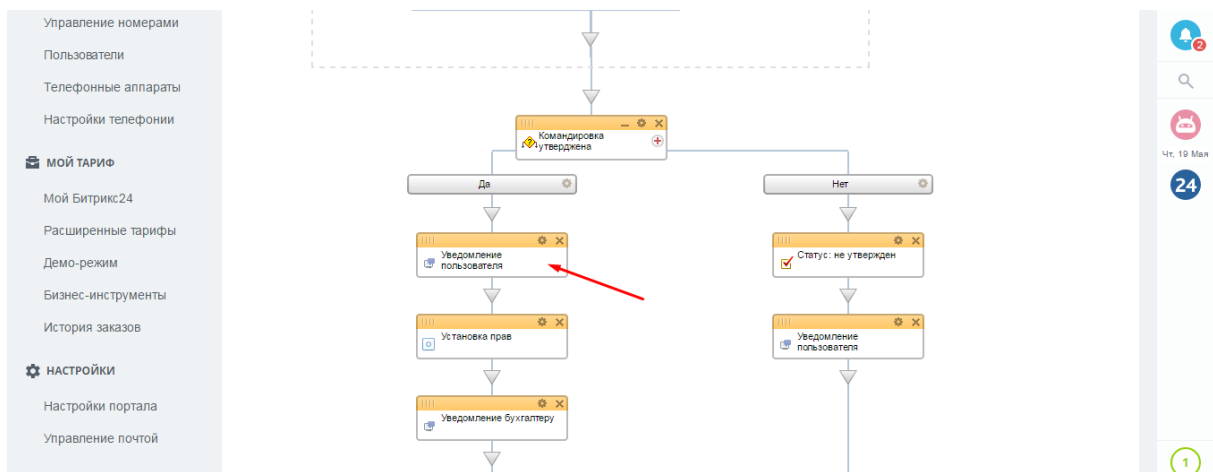
1. Зайдите на портал под профилем директора (или переключитесь в параллельный браузер, в котором загружен профиль директора).
2. В **Живой ленте** вызовите на редактирование процесс **Заявление на командировку**.
3. При необходимости настройте бизнес-процесс:
  - Кто утверждает – директор компании, Иван Сидоров;
  - Кто оформляет – начальник отдела кадров, Владимир Соболев:



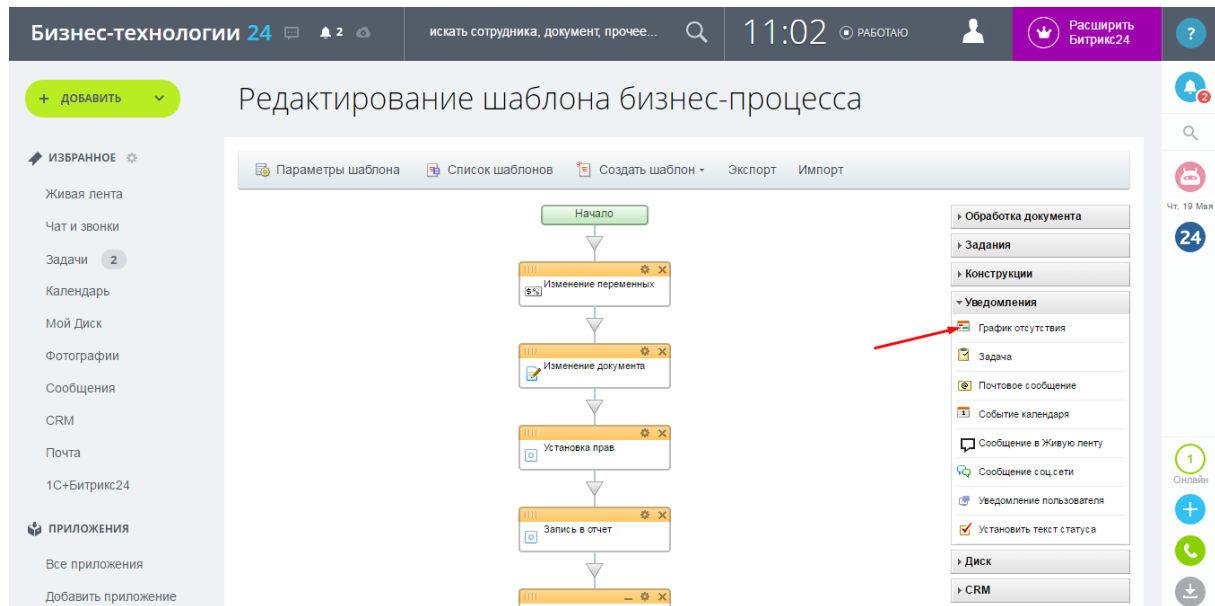
4. Выберите в настройках (шестеренка) процесса **Заявление на командировку** раздел **Дизайнер бизнес-процесса**:



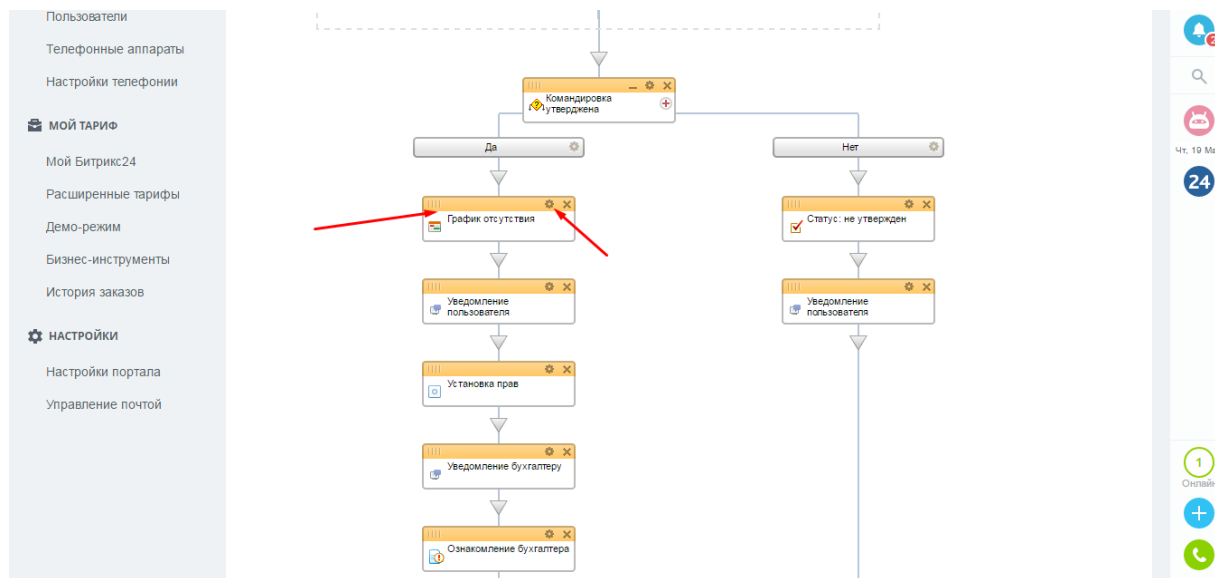
5. В открывшемся окне шаблона бизнес-процесса найдите действие **Уведомление пользователя**:



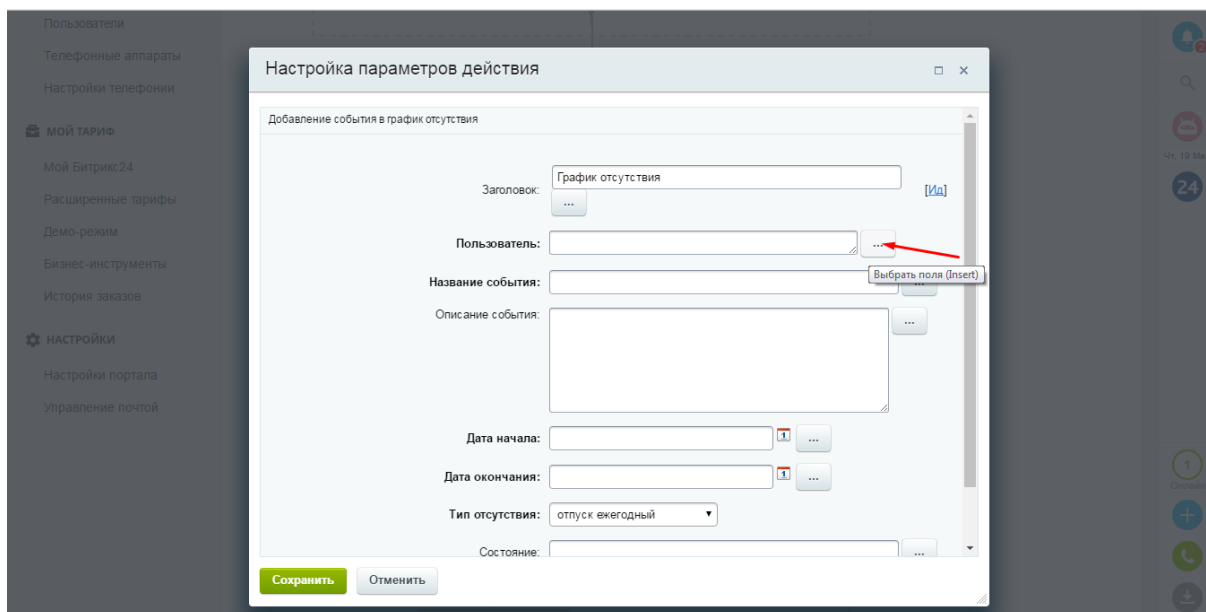
6. Добавим перед ним действие **Заполнение графика отсутствий**. Для этого справа в разделе **Уведомления** найдите **График отсутствия**:



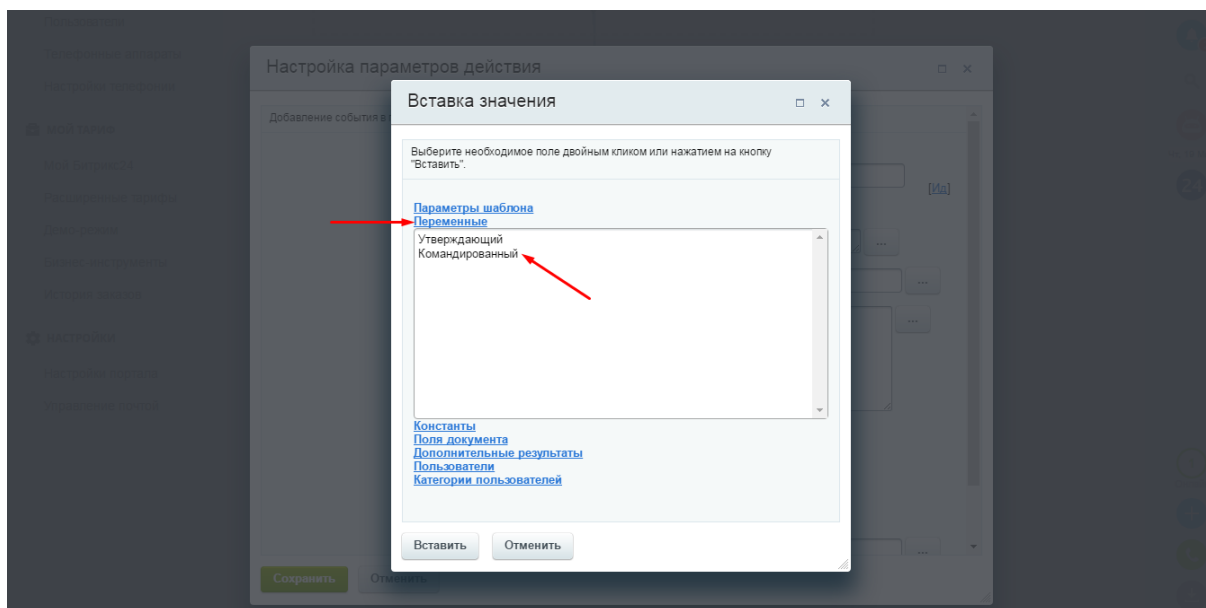
7. Перетащите данное действие и установите **перед** действием **Уведомление пользователя**. Далее нажмите на кнопке параметров данной функции (шестеренке):



8. В открывшемся окне щелкните мышкой на кнопке параметров поля **Пользователь**:



9. В новом окне выберите пункт **Переменные**, а затем **Командированный**.



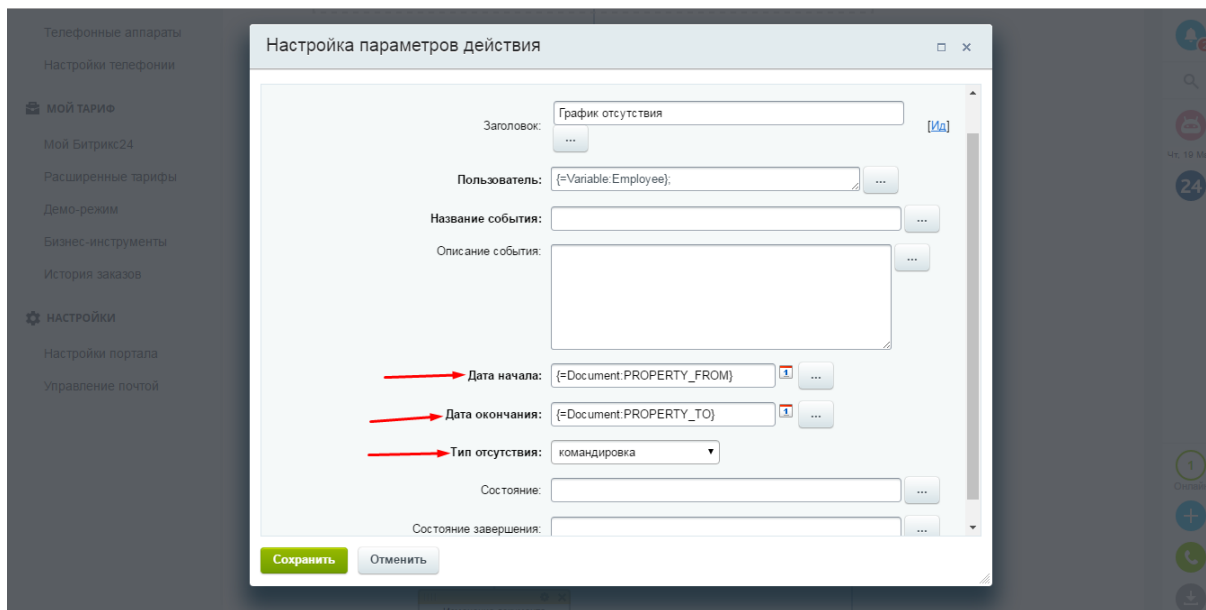
10. Нажмите кнопку **Вставить**.

11. Введите название события – **Командировка**.

12. Нажмите мышкой на кнопке параметров поля **Дата начала**. Выберите поле документа **Дата начала**.

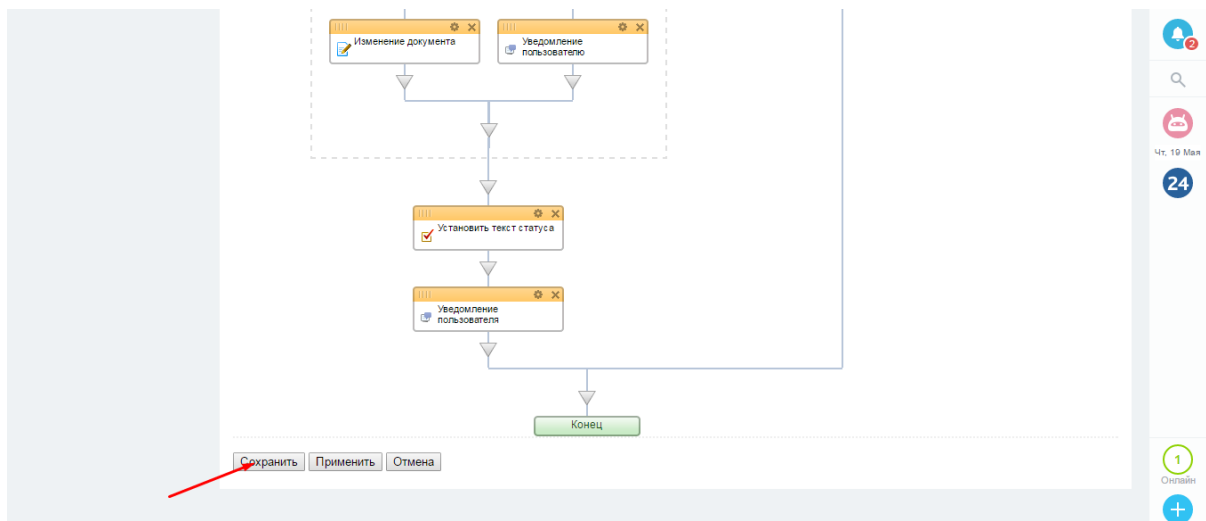
13. Аналогично выберите значение для поля **Дата окончания**.

14. В поле **Тип отсутствия** выберите - **командировка**:



15. Нажмите кнопку **Сохранить**.

16. Далее сохраните сам шаблон процесса:

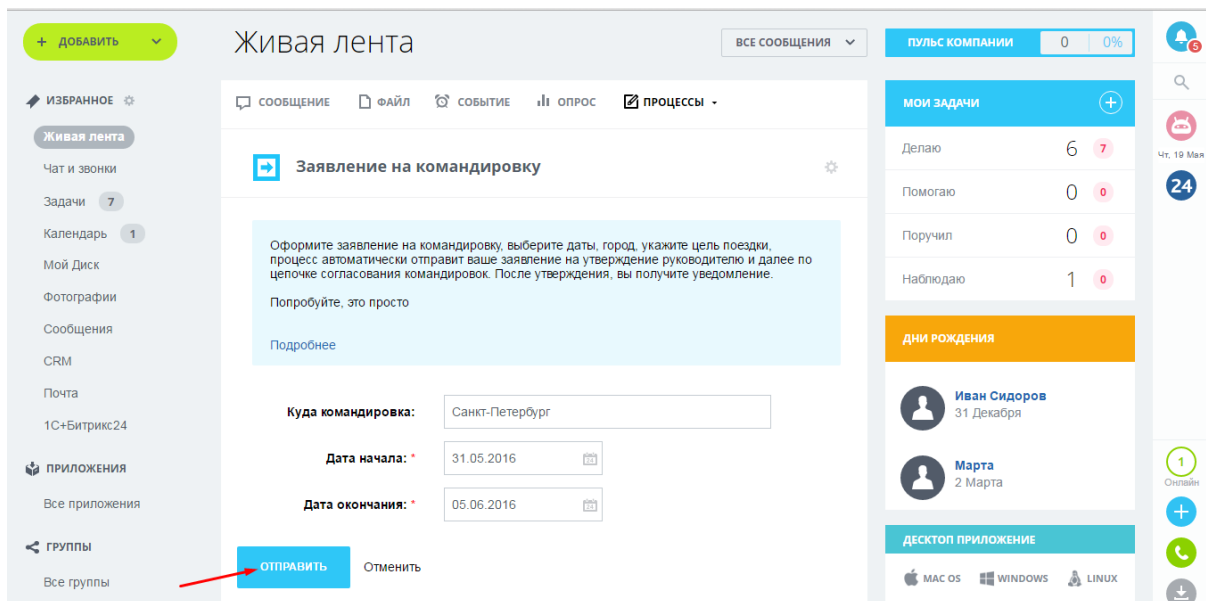


17. Зайдите на портал под профилем начальника отдела продаж Екатерины Вишняковой.

18. Откройте **Живую ленту**.

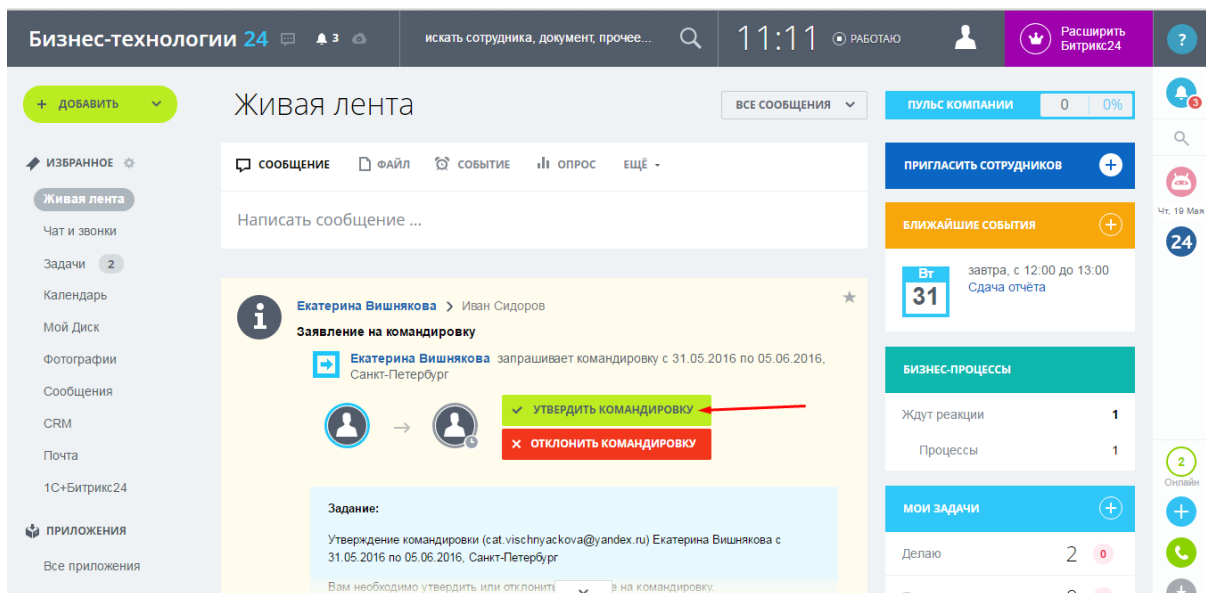
19. В верхнем меню выберите пункт **Процессы**, а затем пункт **Заявление на командировку**.

20. Заполните параметры командировки по образцу:



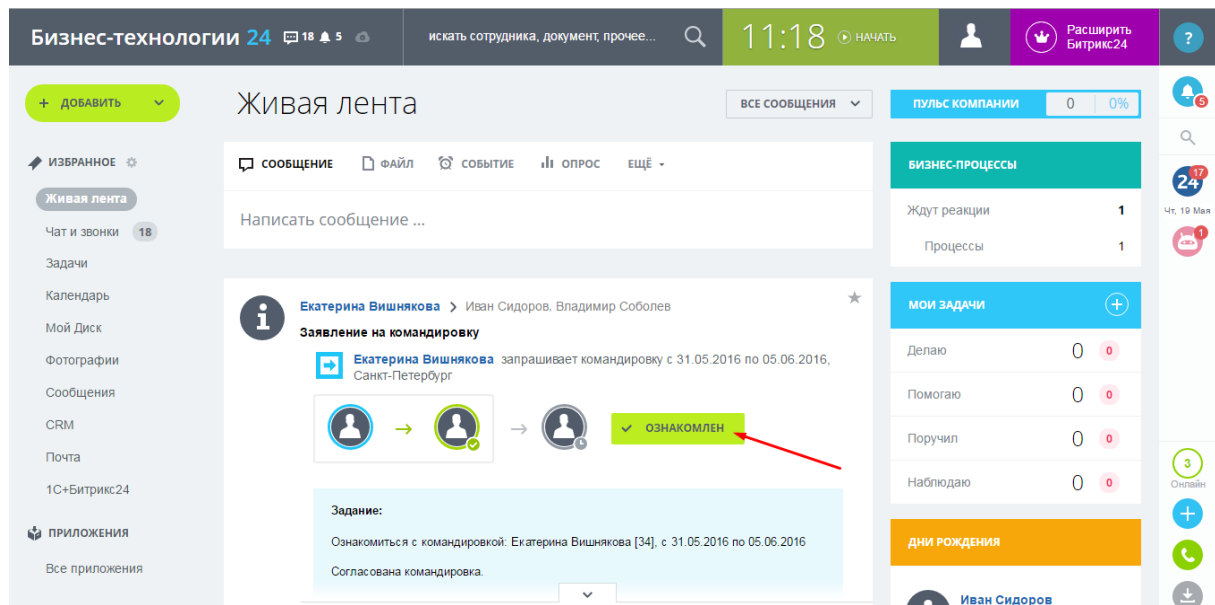
21. Нажмите кнопку **Отправить**.

22. Зайдите на портал под профилем директора компании и утвердите командировку сотрудника:

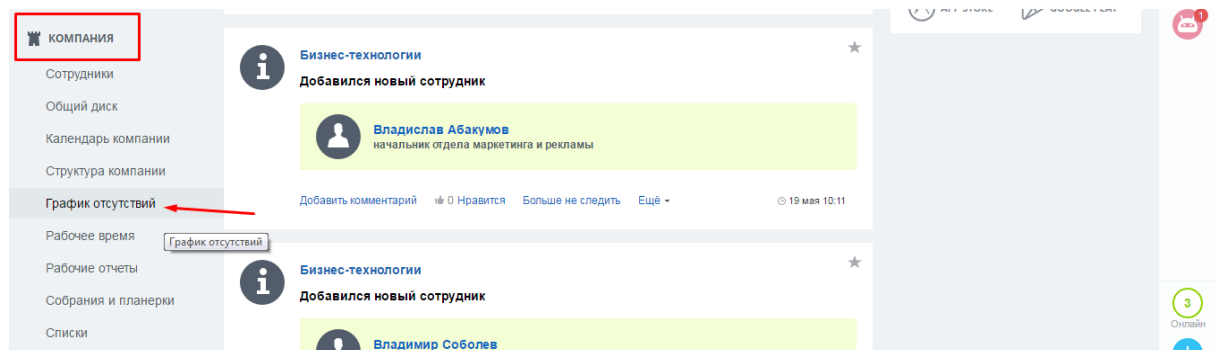


23. Зайдите на портал под профилем начальника отдела кадров **Владимира Соболева**.

24. Подтвердите командировку, нажав кнопку **Ознакомлен**:



25. В левом вертикальном меню выберите в разделе **Компания** пункт **График отпусков**:



26. В результате вы увидите автоматически созданный график отпусков с отмеченной на нём командировкой сотрудника:

Бизнес-технологии 24

искать сотрудника, документ, прочее...

11:42

Расширить Битрикс24

## График отпусков

Типы отпусков: Подразделение: (все)

День Неделя Месяц

Июнь, 2016

	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Екатерина Вишнякова			Командировка																											

В данном представлении не отображаются отпуски продолжительностью менее суток.

## Урок №12. Настройка облачной АТС

**Внимание!** Настройка АТС (для коробочной версии Битрикс24) должна производиться после настройки модуля для работы с облачной телефонией.

К Битрикс24 можно подключить облачные АТС (не более 5). Под подключением понимается использование одного sip-логина. То есть, если в рамках подключения 4-х АТС имеется по 15 номеров на каждую АТС, но в рамках одной АТС все они обращаются к одному sip-логину, то такие подключения будут работать.

Каждое подключение облачной АТС не ограничено по количеству входящих линий, то есть на это подключение можно направлять неограниченное количество звонков (но число звонков может быть ограничено вашим оператором).

Для тестирования функционала вам доступны бесплатные минуты для исходящих звонков. Число бесплатных минут и срок активной лицензии выводится на странице Баланс и статистика в разделе Телефония.

**Внимание!** Если после тестирования вас устроила работа сервиса и вы собираетесь использовать АТС для исходящих звонков, необходимо оплатить лицензию по кнопке **Оплатить подключение модуля для исходящей связи.**

На текущий момент протестирована и проверена работа следующих АТС:

SIPNET	Текми	Telphin (только "Телфин.Офис")	MANGO
zadarma.com	Youmagic.pro	Интертелеком	telecom.kz
Дом.ру	МГТ Бизнес		

Для обработки звонков, кроме настроек в Битрикс24, необходимо будет выполнить настройки на сетевом экране (firewall) вашей локальной сети.

- Настройки в Битрикс24
- Настройки Firewall локальной сети

Настройка облачной и офисных АТС различаются. Для настройки каждой из них нужно использовать свою кнопку:

Информацию о доступных минутах, вы можете получить на странице [Баланс и статистика](#).

Пожалуйста, перед тем как оплатить подключение модуля, ознакомьтесь с инструкцией и убедитесь, что для работы входящих звонков оплата не требуется.

**Обратите внимание, что для работы входящих звонков оплата не требуется.**

**Оплатить подключение модуля для исходящей связи**

**!** **Обратите внимание, настройка облачной и офисной АТС отличаются.**

**Облачная АТС**  
В случае подключения облачной АТС от вас потребуется указать настройки доступа от вашего провайдера.

**Офисная АТС**  
В случае подключения офисной АТС от вас потребуется выполнить настройку оборудования на сетевом экране (firewall).

Информацию о настройке и инструкции по подключению, вы сможете посмотреть в [учебном курсе](#).

**Подключить "Облачную АТС"**      **Подключить "Офисную АТС"**

### Настройки в Битрикс24

Воспользуйтесь кнопкой **Подключить облачную АТС**. И заполните поля формы для подключения:

Название подключения	<input type="text"/>	<i>Необязательное поле</i>
Адрес сервера	<input type="text" value="sipnet.ru"/>	<i>Адрес сервера вашей облачной АТС. Например: cloudpbx.com</i>
Логин	<input type="text" value="1"/>	<i>Логин доступа к облачной АТС. Например: 003452</i>
Пароль	<input type="text" value="2"/>	
<p><b>Подключить</b></p>		

Где:

- **Название подключения** - Произвольное название соединения.  
Необязательное поле.

- **Исключение:** Для SIPNET это поле - обязательное. В нём должен быть указан номер, привязанный к portalу. Этот номер должен обязательно быть в международном 11-значном формате: некоторые национальные операторы могут присылать номер в национальном формате.
- **Адрес сервера** - это IP адрес вашей АТС.
- **Логин и Пароль** - данные для доступ к АТС.

Нажмите Подключить. Данные сохранятся, система перейдёт к настройкам маршрутизации.

Подключение АТС происходит не сразу, оно проходит несколько статусов:

- **в обработке:** Идет процесс подключения, через несколько минут вы сможете принимать входящие вызовы.
- **получение данных:** Идет процесс получения данных о текущем статусе, пожалуйста, подождите.
- **ошибка:** Во время подключения произошла ошибка. В первую очередь, проверьте корректность указанных вами параметров подключения. Причину ошибки можно увидеть, если навести курсор мыши на слово **ошибка**. Появится сноска с информацией. Вам необходимо передать эту информацию своему оператору АТС, чтобы решить проблему.

Примечание: Настройка телефонии через MANGO требует изменения настроек в личном кабинете Манго Офис. Подключение Мегафона, требует использование услуги Мультифон.

### Настройки Firewall локальной сети

По умолчанию для SIP используется порт 5060, а для медиа (RTP) 10000-20000 порты. Однако универсальную рекомендацию дать сложно, так как порт 5060 может быть как TCP, так и UDP. Это зависит от существующих настроек локальной сети.

Обычно для SIP важно, чтобы исходящий трафик был разрешен (с АТС, например), а входящие коннекты будут работать автоматически. RTP обычно используется как UDP (чтобы могли теряться пакеты и при этом данные продолжали передаваться)

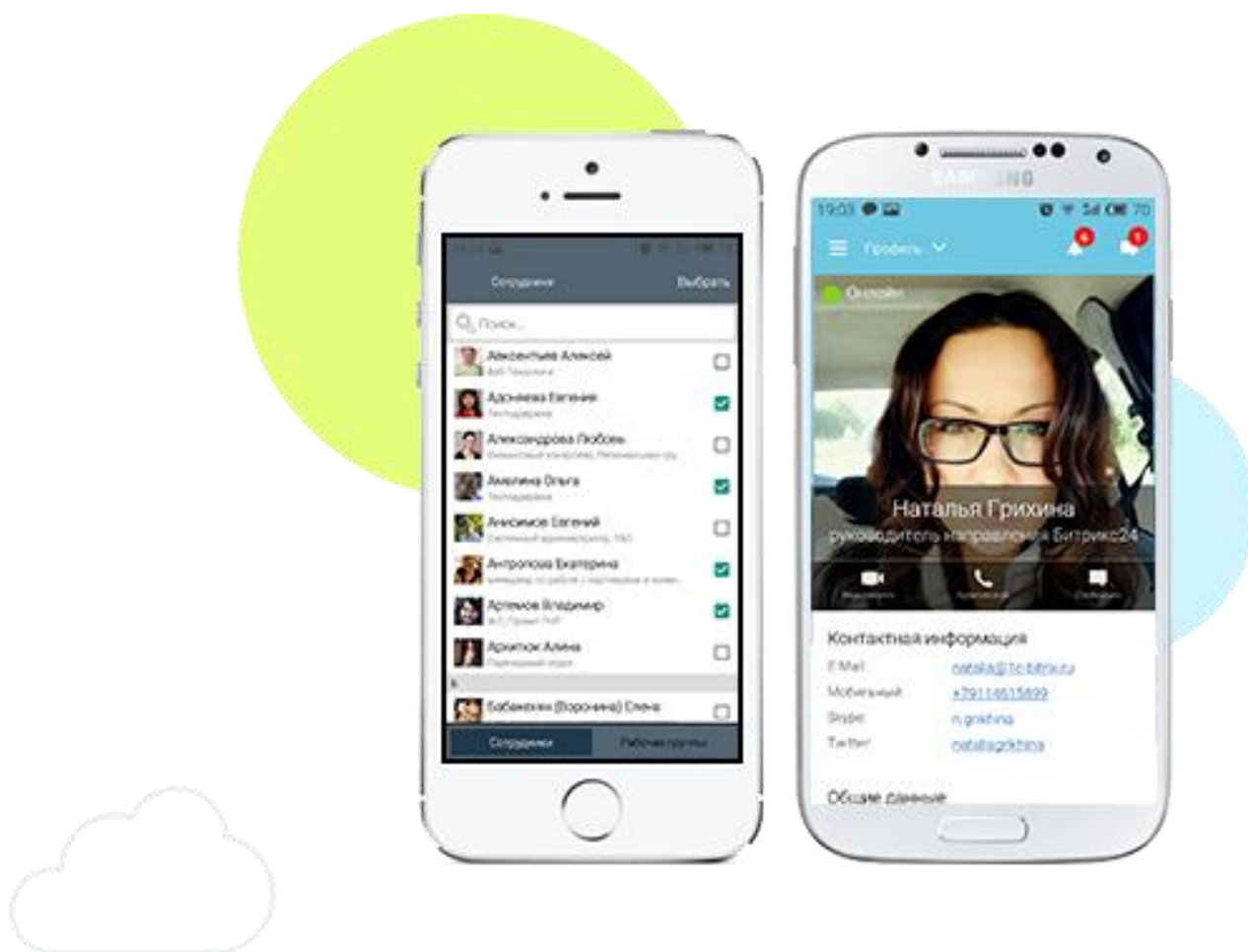
Сами порты можно настраивать в свойствах АТС: какой там задан, такой нужно открывать и в Firewall.

## Урок №13. Мобильные приложения для Битрикс24 (iOS и Android)

Установите мобильное приложение «Битрикс24» на свой смартфон или планшет и всегда оставайтесь на связи! Работайте с «Битрикс24» откуда угодно - из аэропорта, кафе, из любой точки, где есть Интернет.

Общайтесь с коллегами по видеосвязи (видеозвонки работают через Wi-Fi, LTE, 3G, с поддержкой HD 16:9).

Мобильные приложения Битрикс24 работают с iPhone, iPad, и Android-устройствами.



### Оставайтесь на связи!

Совместная работа не ограничивается рамками офиса - все инструменты доступны на мобильных телефонах и планшетах. Просматривайте «Живую ленту», комментируйте и «лайкайте» сообщения. Отправляйте фотографии с телефона прямо в ленту. Формы создания сообщений специально адаптированы под iOS и Android.

Мобильно управляйте задачами и работайте с файлами. Полноценно управляйте CRM. Назначайте коллегам встречи в Календаре и подтвержайте свое участие в новых событиях.

Синхронизируйте контакты коллег со своей телефонной книгой в мобильном устройстве. Делайте все real-time: получайте на свой телефон push-уведомления о событиях в «Битрикс24» и мгновенно реагируйте на них - с телефона! Работайте офлайн с материалами и просматривайте последние сообщения от коллег, отключившись от Интернета.



### Как поставить мобильное приложение?

Мобильные приложения Битрикс24 - бесплатны для каждого сотрудника. Их можно скачать в AppStore или GooglePlay:

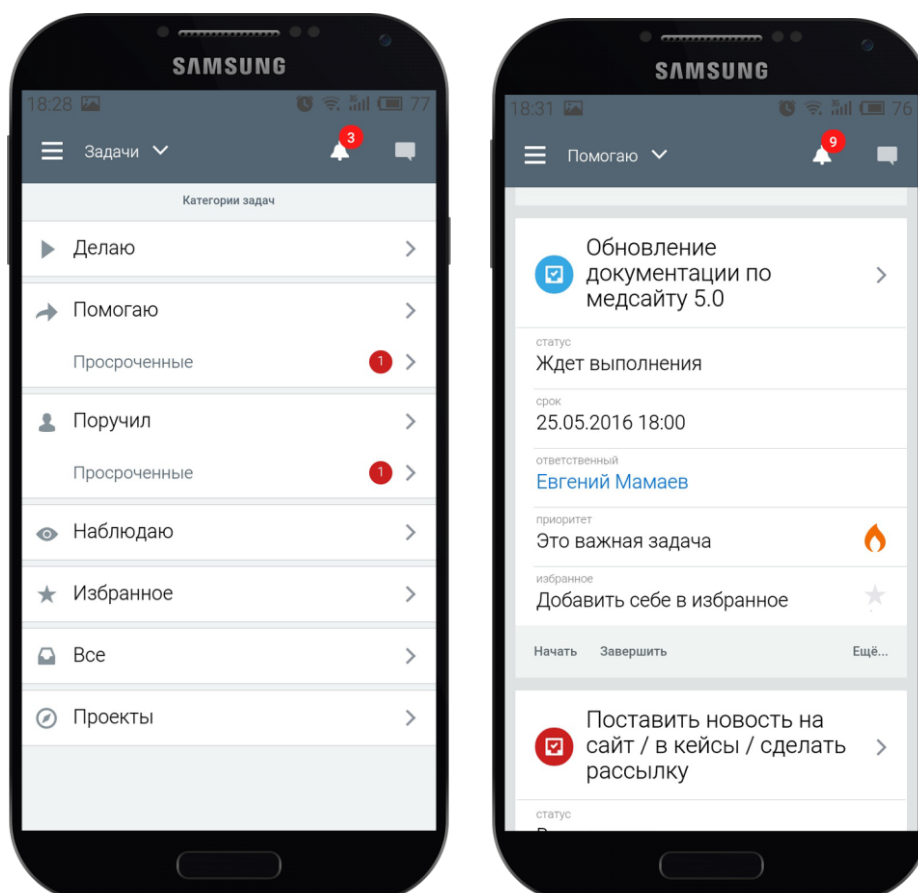




### Управляйте задачами

Создавайте задачи, контролируйте их выполнение, следите за изменением статусов - прямо со смартфона! Фильтруйте, «лайкайте» и комментируйте задачи - держите их все под контролем. Принимайте задачи, поставленные вам, ставьте новые коллегам, делегируйте подчиненным и выполняйте любые доступные для выбранной задачи действия. К задачам приложены файлы? Откройте и просмотрите их на мобильном.

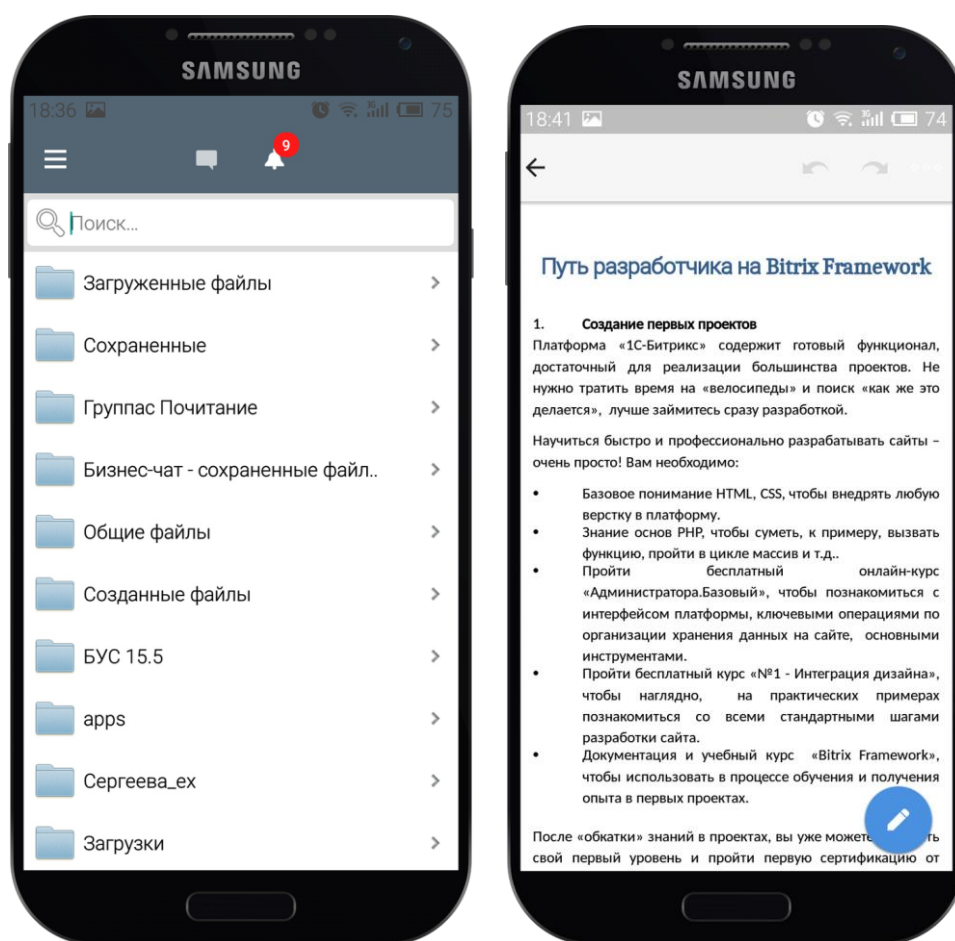
Смотрите - сколько у вас задач в каждой группе, какие именно это задачи - важные или не важные. Узнайте, в какой из групп есть просроченные задачи, в какой - новые, в какой - ждут контроля.



### Работайте с файлами

Просматривайте документы, презентации и графику прямо с мобильного устройства. Все, что доступно вам по правам на портале: ваши личные файлы, общедоступные файлы компании, файлы коллег и ваших групп. Открывайте изображения популярных форматов и документы XLS, XLSX, DOC, DOCX, PPT, PPTX. Найдите быстро нужный документ с помощью встроенного поиска - в текущей папке по заголовкам и названиям файлов.

Доступ к библиотеке документов с мобильных устройств позволяет еще лучше организовать коллективную работу с офисными файлами, хранящимися на портале компании. Нужно отправить коллеге файл? Выбирайте его на «Битрикс24.Диск» и прикрепляйте к сообщению. Делайте фото камерой смартфона и делитесь с коллегами.

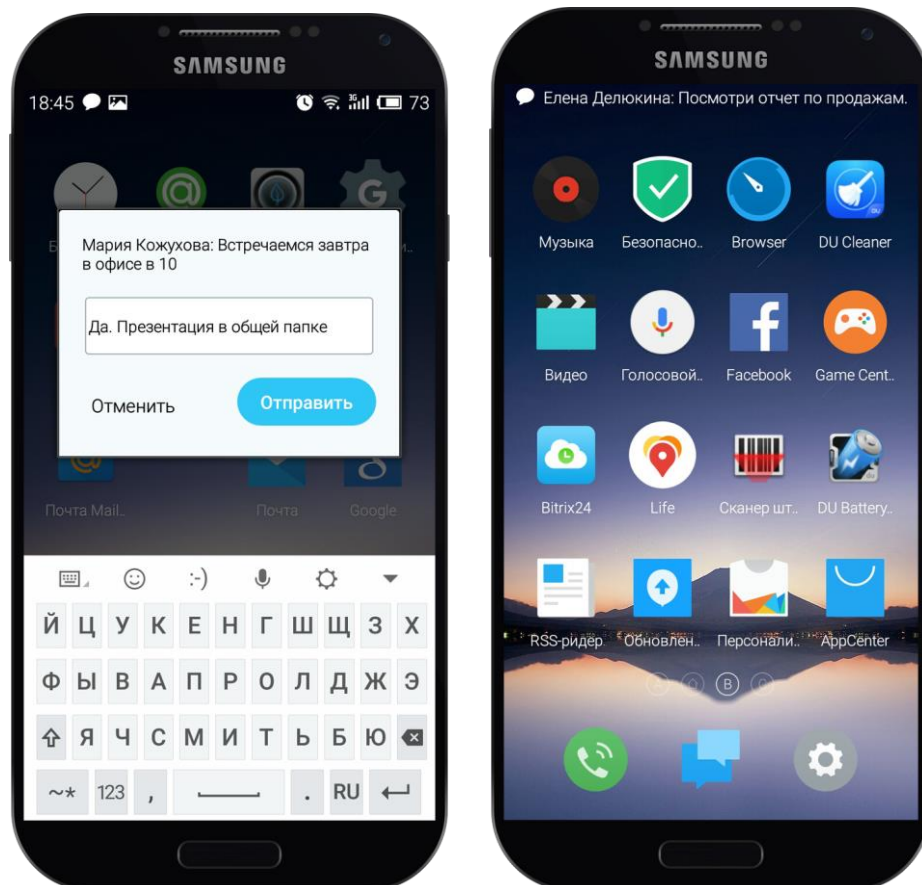


### Коммуникации real-time

Напишите сообщение коллеге с портала - и он сразу же получит push-уведомление на свой мобильный телефон, если находится вдали от офиса. Все взаимодействие с коллегами идет в реальном времени, и вы всегда для них в онлайн и на связи. Все контакты компании у вас в телефоне - всегда под рукой, полные и актуальные. Загляните к коллеге в профайл - очень быстро найдете его номер и e-mail и прочтете его персональные данные.

Вы получите push-уведомления, даже если закроете свое мобильное приложение! Ответьте на полученное push-уведомление без запуска приложения, и собеседник мгновенно получит сообщение.

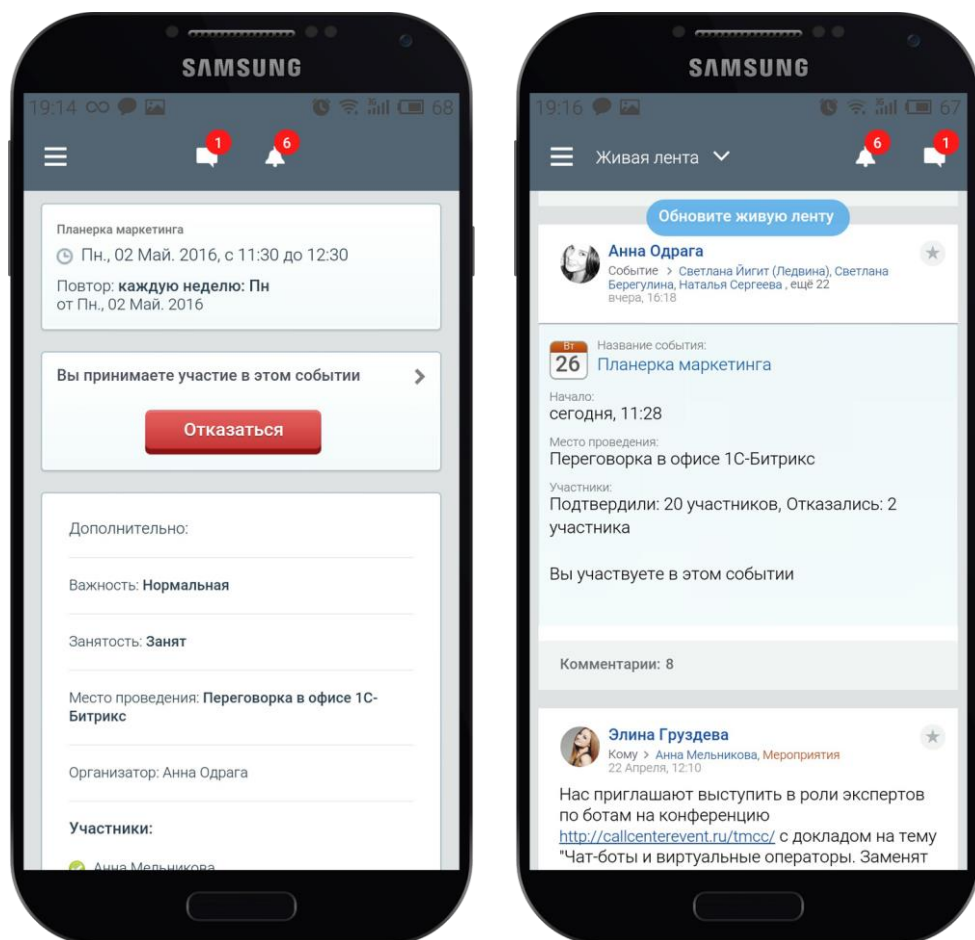
Отвечайте на сообщение без телефона или компьютера, просто «продиктуйте» ответ Apple Watch.



### Следите за расписанием

Вы всегда в курсе ближайших событий и встреч. В «Календаре» мобильное приложение выводит актуальный список встреч, планерок, собраний и прочих мероприятий. Более того, приложение позволяет управлять вашими событиями. Прямо с мобильного устройства вы можете:

- Просматривать список текущих событий
- Принимать приглашения или отказываться от участия во встречах
- Создавать новые события и приглашать на них своих коллег



### Мобильная CRM

Работайте с CRM с любого мобильного устройства, управляйте базой, своими делами и сделками. Выполняйте полный цикл работы - от создания клиента, работы со сделкой до выставления счета клиенту.

Создавайте и изменяйте мобильно любые элементы CRM (контакты, сделки). Например, сдвиньте стадию сделки или счет по статусу, внесите новый товар для сделки, завершите одно из дел или запланируйте новое, позвоните клиенту, сформируйте и отправьте ему счет.

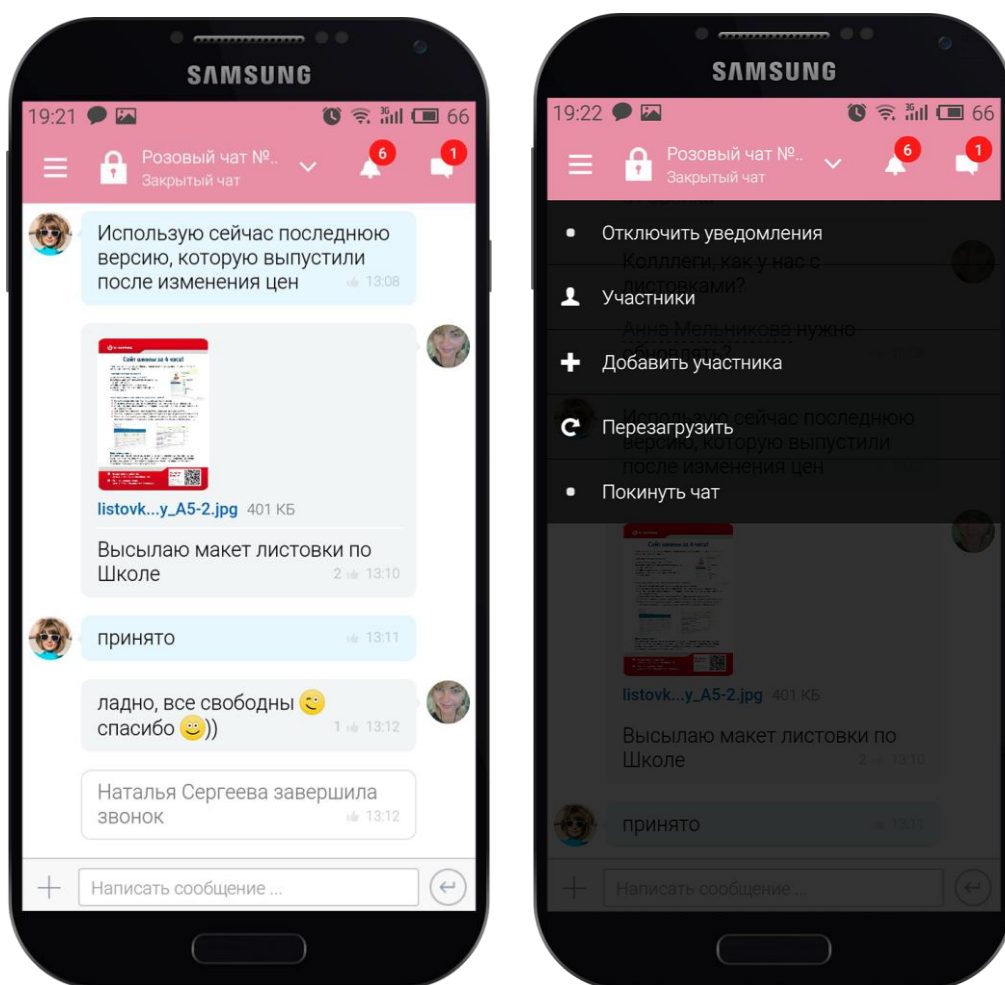
Физически при этом вы можете находиться, где угодно, например, на встрече с клиентом.



### Мобильное общение

Общайтесь с коллегами на портале через мобильное приложение. Получите push-уведомление на телефон - о том, что вам кто-то написал. Ответьте сразу же! Самые «свежие» контакты у вас всегда под рукой - наверху.

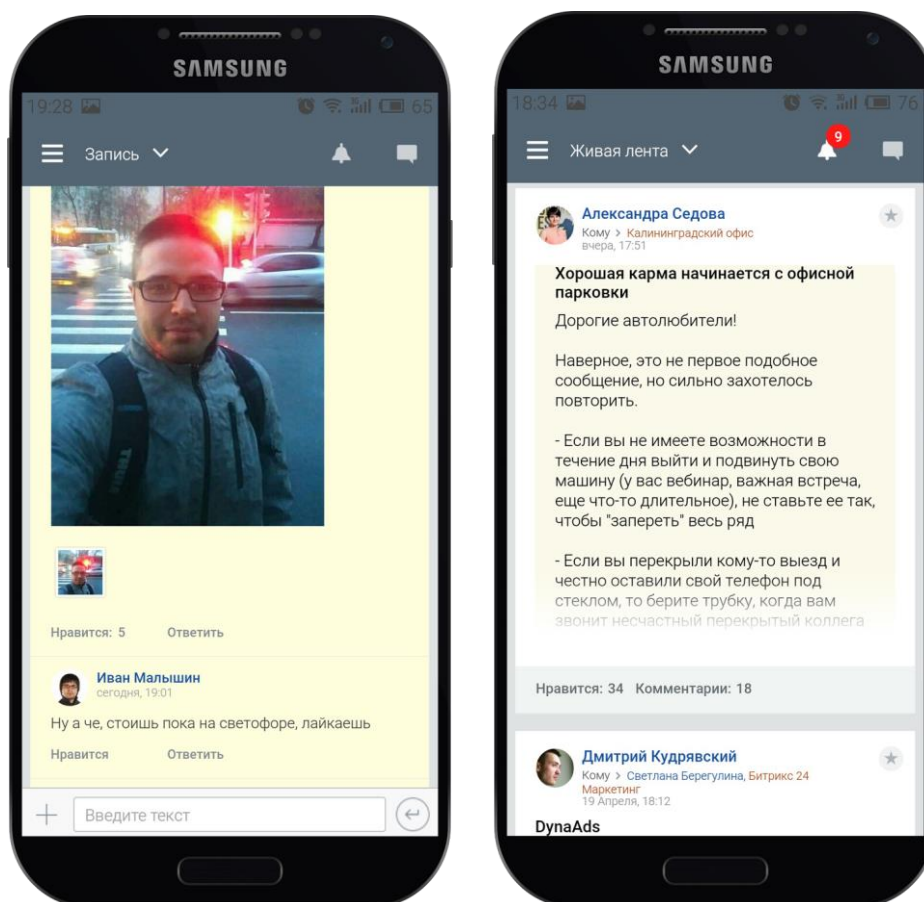
Найдите нужного коллегу с помощью внутреннего поиска. Вы увидите, в онлайн ли он и может ли общаться - приложение выводит его статус. Вся переписка хранится в истории, и вы всегда найдете там любое сообщение. Позвоните коллеге, отправьте e-mail, напишите сообщение, приложите к нему фотографию из медиабibliothеки устройства и пообщайтесь через приложение.



### Мобильная Живая лента

Следите с телефона за всеми событиями на портале в «Живой ленте»! Будьте в курсе текущих событий в компании, поставленных в группах задач, новых проектов, загруженных файлов, созданных отчетов и прочего. Не только просматривайте обновления, но и активно участвуйте в жизни компании.

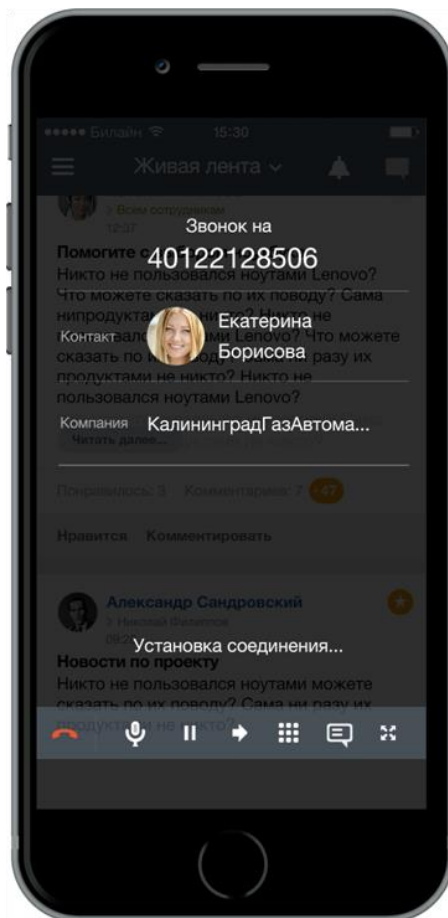
Комментируйте и «лайкайте» все в «Живой ленте», пишите коллегам свои сообщения, отправляйте им фотографии с телефона. Оперативно реагируйте на текущие события, подключайтесь к обсуждениям, просматривайте новые комментарии. И на все свои действия получайте практически сразу реакцию - от коллег и руководства.



### Битрикс24.Софтфон

Все возможности «Битрикс24.Телефонии» сохраняются и для разговоров через мобильный телефон!

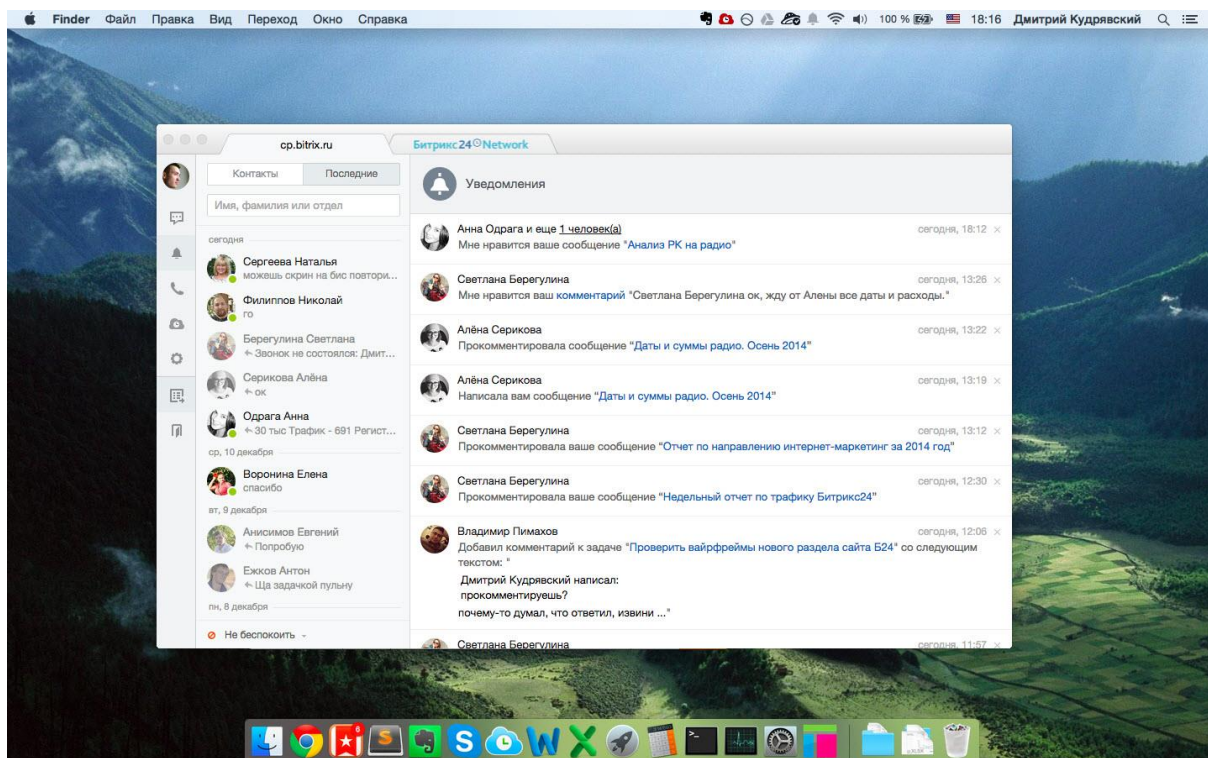
CRM и Телефония в мобильном приложении «Битрикс24» тесно интегрированы. Ведется запись разговоров, работает перенаправление звонка на другого сотрудника, автоматическое направление звонка на ответственного и многое другое.



### Десктоп-приложение

Установите десктоп-приложение (для Mac, Windows или Linux), чтобы общаться с коллегами, даже если браузер с «Битрикс24» закрыт. Общайтесь с коллегами: звоните им через «Битрикс24» и на мобильные телефоны, приглашайте в групповой чат, в том числе с видео, смотрите историю сообщений.

Получайте самые важные уведомления о новых событиях в «Живой ленте», лайках и комментариях к ним, о поставленных задачах и ходе их выполнения.



### Заключение

Уважаемые пользователи Битрикс24! Очень надеюсь, что учебник будет вам полезен.

Если у вас возникли предложения о том, что бы вы хотели видеть в следующей редакции — пишите нам на [bitrix24@web-c.ru](mailto:bitrix24@web-c.ru). Нам очень важно ваше мнение. Ваши пожелания обязательно будут учтены.

Возникли вопросы? Хотите, чтобы сотрудники «Веб-Центра» помогли внедрить Битрикс24 в вашу компанию? Смело обращайтесь удобным для вас способом — мы всегда на связи :-)

Битрикс24 постоянно развивается, в новых версиях появляются интересные возможности. Следите за всеми обновлениями в социальных сетях:

[https://vk.com/bitrix24\\_webc](https://vk.com/bitrix24_webc)

<https://www.facebook.com/groups/bitrix24webc/>

Спасибо за внимание!

С уважением, Ваш Веб-Центр

<http://obrazstroy.ru/>

8 (800) 707-63-70

[mail@web-c.ru](mailto:mail@web-c.ru)

### Не только Битрикс24!

Ещё мы делаем:

- [сайты на системе управления Битрикс;](#)
- [комплексную интернет-рекламу.](#)

Подробнее на 3-х следующих страницах

# Как мы приводим клиентов через интернет

### Работаем над сайтом

Вашим клиентам станет удобно на сайте. Товары и услуги будут иметь подробные описания и формы заявки в самых нужных местах. Для этого над вашим сайтом будут работать опытные специалисты высокого уровня: проектировщики, дизайнеры, веб-мастера, копирайтеры.

Чтобы сайт стабильно развивался, у нас создана специальная служба развития и поддержки проектов. С ней ни одно ваше обновление или доработка не останутся без внимания!



### Запускаем SEO-продвижение

Поисковое продвижение (SEO) — комплекс мер для повышения позиций сайта в результатах выдачи поисковых систем по выбранным запросам. Чем выше позиция сайта находится в поиске, тем больше заинтересованных посетителей переходит на него.

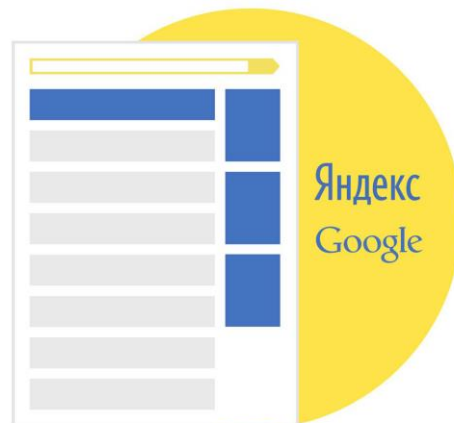
Мы продвигаем сайты по наиболее эффективным запросам, интерес к которым пользователей анализируем по специальному алгоритму, проверенному более чем на 500 проектах.



### Настраиваем и запускаем контекстную рекламу в поисковых системах

Контекстная реклама — это размещение объявлений в поисковых системах. Контекст зарекомендовал себя как самый быстрый способ привлечения целевых посетителей. Ваши объявления будут выводиться в оптимальных местах.

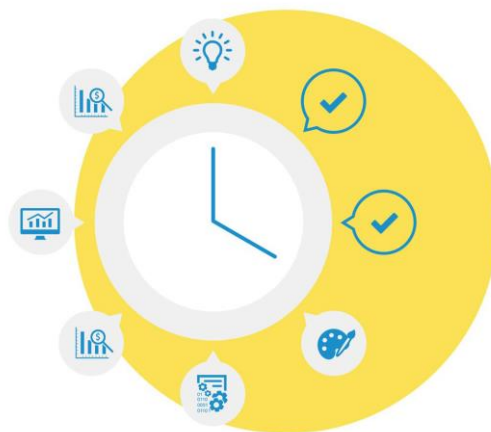
С помощью своих собственных технологий мы находим целевые запросы для любого сайта и составляем объявления с высокими показателями кликабельности (CTR). Срок запуска кампании всего лишь один день!



### После запуска контекстной рекламы и поискового продвижения наша работа не заканчивается!

Каждый месяц мы изучаем текущую ситуацию с помощью счётчиков статистики (Google Analytics, Яндекс.Метрика), анализируем поведение пользователей, собираем данные, мониторим конкурентов.

Если необходимо — вносим предложения по улучшению сайта и корректируем стратегию интернет-рекламы.



### Каждому клиенту предоставляем удобный личный кабинет

Личный кабинет позволяет отслеживать результаты продвижения вашего сайта и видеть позиции в поисковых системах.

Также в нем можно легко и быстро поставить любое задание по изменению сайта, а потом проверить и комментировать ход его выполнения.



### Нужны клиенты из интернета?

Звоните 8 (800) 707-63-70, пишите [mail@web-c.ru](mailto:mail@web-c.ru)

Дополнительная информация на сайте [obrazstroy.ru](http://obrazstroy.ru)