



**Смарт.Прожектс**  
НА ПУЛЬСЕ ТЕХНОЛОГИЙ

# Автоматизируй правильно

Сначала выстраиваем логику бизнеса.  
Затем закрепляем её в CRM

---

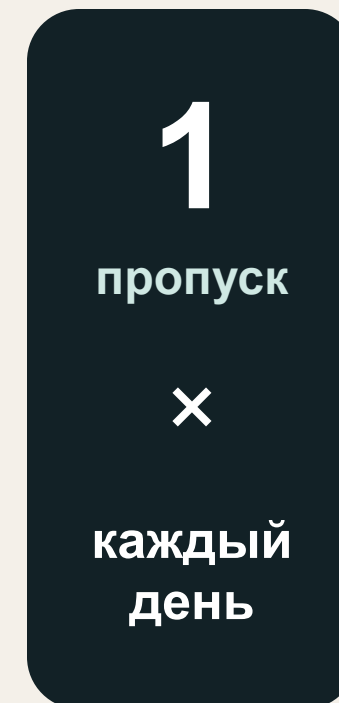
БИЗНЕС / ПРОЦЕССЫ / КОНТРОЛЬ



## 02 Потери редко выглядят как катастрофа

Деньги уходят через маленькие пропущенные действия, которые повторяются каждый день

- 08:40 — Обращение осталось без ответа
- 11:15 — КП отправили, но следующий контакт не назначили
- ЧТ — Сделка неделю не двигалась
- 30 ДНЕЙ — Постоянный клиент перестал покупать
- ПОЗДНО — Руководитель узнал об этом после потери



Проблема не в одном пропущенном звонке, а в системе, которая позволяет ему быть пропущенным.

## 03 CRM сама по себе не создаёт порядок

### Автоматизировать имеет смысл только понятный процесс

**СТАДИИ, ПОЛЯ, РОБОТЫ**

#### без общих правил

Сотрудники ведут карточки по-разному. Отчёты отражают разную логику. Автоматизация ускоряет хаос.

**ПРОЦЕСС, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, ДАННЫЕ**

#### с общими правилами

Компания договаривается о следующем действии, сроке и данных. CRM помогает исполнять и контролировать правило.

## 04 Смотрим на CRM со стороны бизнеса

**12 лет**

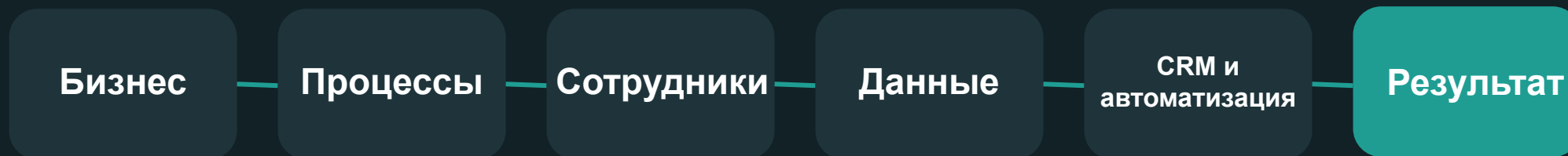
на рынке

**ТОП-5**

по продажам 1С-Битрикс в  
России в январе

**Одна логика проекта**

консалтинг, архитектура,  
внедрение и развитие Битрикс24



**Сначала определяем, как должна работать компания. Затем переводим эту модель в систему**

## 05 Мы не начинаем с вопроса "Какие Вам нужны воронки?"

### Просто настроить CRM

Сделайте 7 стадий воронки

Поля "на всякий случай"

Роботы по пожеланиям

Каждый работает по-своему

Формально работающая CRM

### Спроектировать систему

Зачем существует каждая стадия

Данные, необходимые для  
работы и контроля

Правила по бизнес-смыслам

Определены обязательные  
действия

Система управления

Мы не автоматизируем сложившийся хаос. Сначала определяем правила, которые действительно стоит автоматизировать.

## 06 Сначала собираем реальную картину

Не проектируем по рассказу одного человека

На пересечении источников информации видны противоречия, потери и реальные правила работы

ФАКТЫ

Интервью с владельцем и командой

Записи переговоров и фактические действия

CRM, Excel, 1С и качество данных

Телефония, почта и мессенджеры

Документы, отчёты и управленческие вопросы

Исключения, обходные пути и ручные операции

## 07 Целевая работа проектируется вместе с клиентом

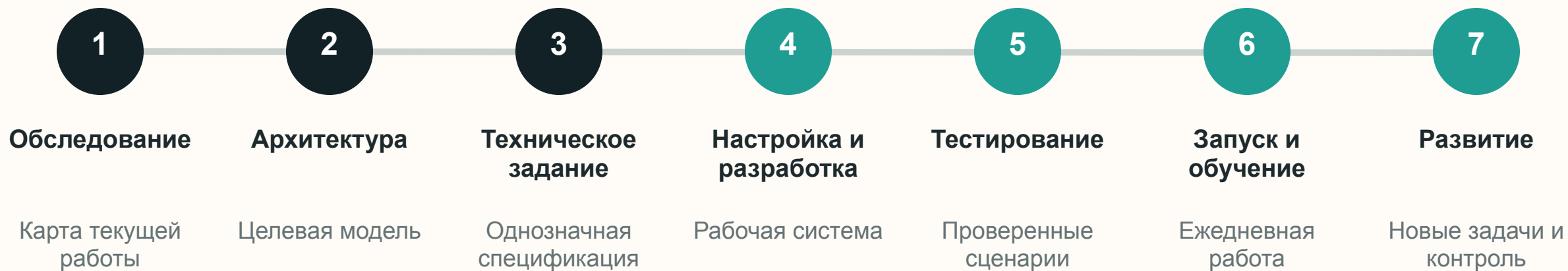
Вопросы, превращающие опыт команды в согласованные правила :

- 01 — Какой путь проходит клиент?
- 02 — Кто отвечает на каждом этапе?
- 03 — Какое действие обязательно?
- 04 — Какие данные нужны для решения?
- 05 — Что происходит при просрочке, отказе или исключении из правил?

Сначала  
как  
должна  
работать  
компания

Потом  
настройка

## 08 Этапы проекта и точки контроля



Клиент видит и согласовывает решения до их реализации

## 09 До настройки понятно, что и зачем будет сделано

### ФРАГМЕНТ СПЕЦИФИКАЦИИ

#### Правило реакции на новый лид

|                    |                                             |
|--------------------|---------------------------------------------|
| Бизнес-смысл       | Не оставлять новое обращение без ответа     |
| Условие            | Если лид создан и ответственный не назначен |
| Исполнитель и срок | Руководитель группы, 15 минут               |
| Данные             | Источник, время создания, ответственный     |
| Действие системы   | Назначить ответственного и создать задачу   |
| Контроль           | Сигнал руководителю при просрочке           |

#### Каждое решение связано с:

Бизнес-смысл

Правило

Исполнитель и срок

Данные

Автоматизация

Контроль руководителя

На крупных проектах комплект документов может достигать 150–200 страниц. Цель в том, чтобы до настройки не осталось неоднозначных решений.

# 10 Бизнес-правило превращается в действие системы

The screenshot shows a notification interface with a header bar containing a bell icon, the word "Уведомления", a search bar with "Фильтр + поиск", and a menu icon. The notifications are as follows:

- Системное уведомление:** "Вы назначены ответственным за дело 'Создан новый лид 'Лид #60759'. Возьми его в работу' в лиде '[Лид #60759](#)'" (2 сентября, 4:09 pm)
- Сergeй Данилов:** Includes a "Робот Контроль" icon and a "Сделка: [Тест 01.09](#)" link. The message states: "Сделка 'Тест 01.09' стоит на стадии 'Заявка получена' более 1 дня. Ответственный: Сергей Данилов. Ссылка на сделку: [Тест 01.09](#)" (2 сентября, 2:19 pm)
- Сergeй Данилов:** "создал задачу [#51151] Подготовить договор 'тест 1кспв'" (2 сентября, 1:48 pm)
- Системное уведомление:** "Вы назначены ответственным за дело 'Согласуйте условия с клиентом по сделке 'тест 1кспв'" в сделке '[тест 1кспв](#)'" (2 сентября, 1:48 pm)
- Системное уведомление:** "Вы назначены ответственным за дело 'Проследите за развитием клиента по сделке 'тест 1кспв'" в сделке '[тест 1кспв](#)'" (2 сентября, 1:47 pm)
- Системное уведомление:** "Вы назначены ответственным за дело 'Возьмите сделку 'Тест 01.09' в работу' в сделке '[Тест 01.09](#)'" (2 сентября, 11:40 am)

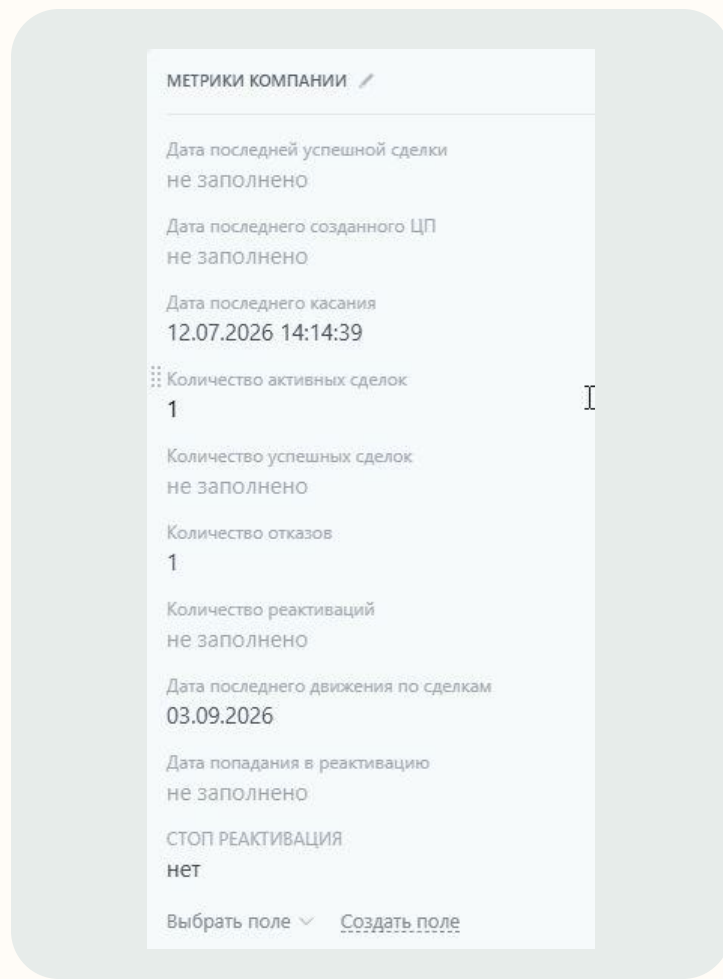
Новый лид  
назначен  
ответственный

Этап сделки  
создана обязательная  
задача

Контроль срока  
робот заметил задержку  
более дня

Система возвращает сотрудника к следующему обязательному действию

## 11 Клиентская база получает память



МЕТРИКИ КОМПАНИИ /

Дата последней успешной сделки  
не заполнено

Дата последнего созданного ЦП  
не заполнено

Дата последнего касания  
12.07.2026 14:14:39

Количество активных сделок  
1

Количество успешных сделок  
не заполнено

Количество отказов  
1

Количество реактиваций  
не заполнено

Дата последнего движения по сделкам  
03.09.2026

Дата попадания в реактивацию  
не заполнено

СТОП РЕАКТИВАЦИЯ  
нет

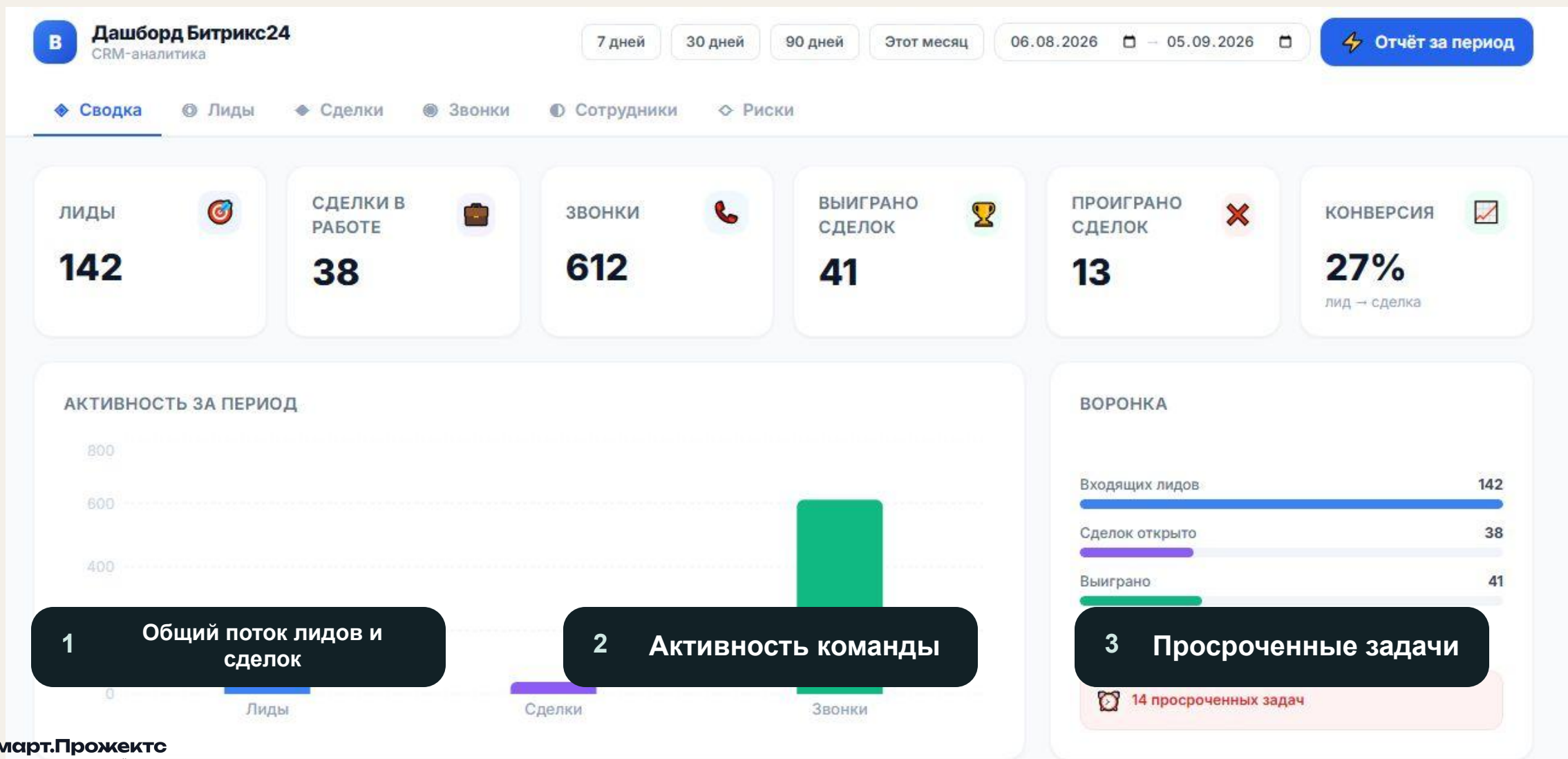
Выбрать поле ▾ [Создать поле](#)

### Пример спроектированной структуры данных

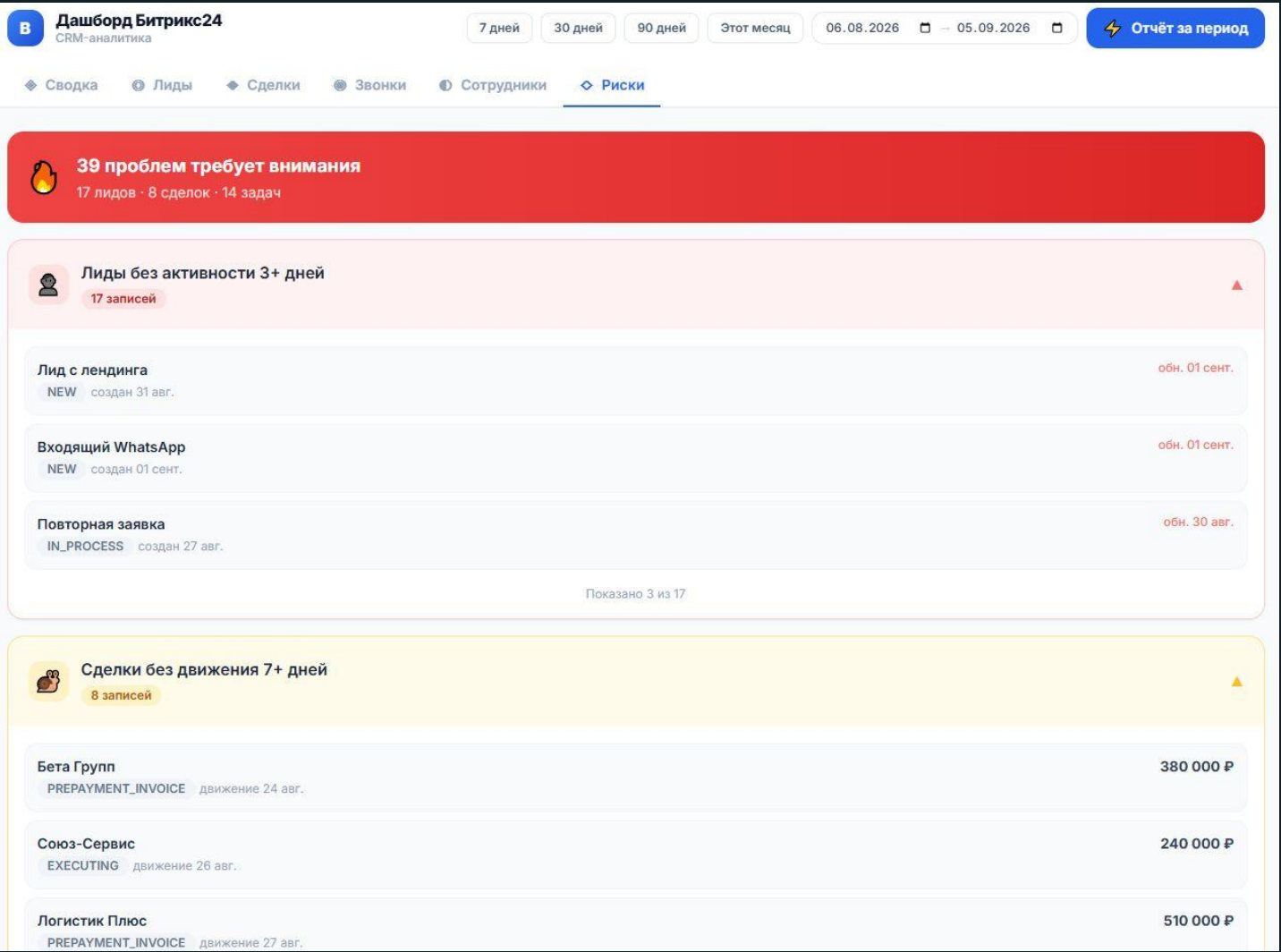
- Дата последнего касания
- Дата последнего движения по сделкам
- Активные сделки и отказы
- Дата попадания в реактивацию
- Признак остановки реактивации

Возврат к клиенту опирается на данные и правило, а не только на память менеджера

## 12 Руководитель видит место потери, а не только итог



# 13 Система собирает точки вмешательства

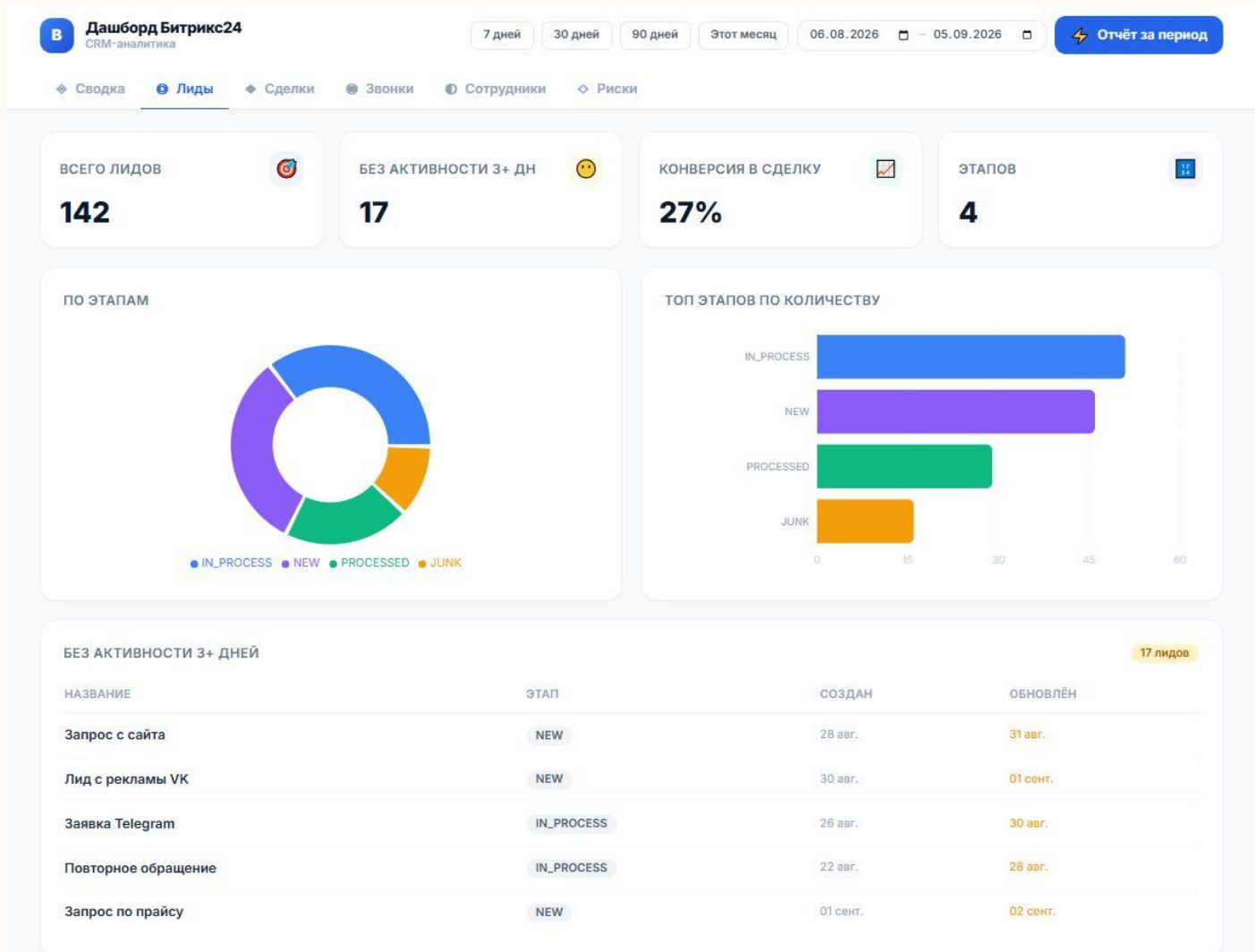


Руководителю не нужно искать проблему по всей CRM

- 01 — Лиды без активности
- 02 — Сделки без движения
- 03 — Просроченные задачи

Пример дашборда СмартПрожектс

## 14 От общей картины — к конкретной причине



### Управленческое действие

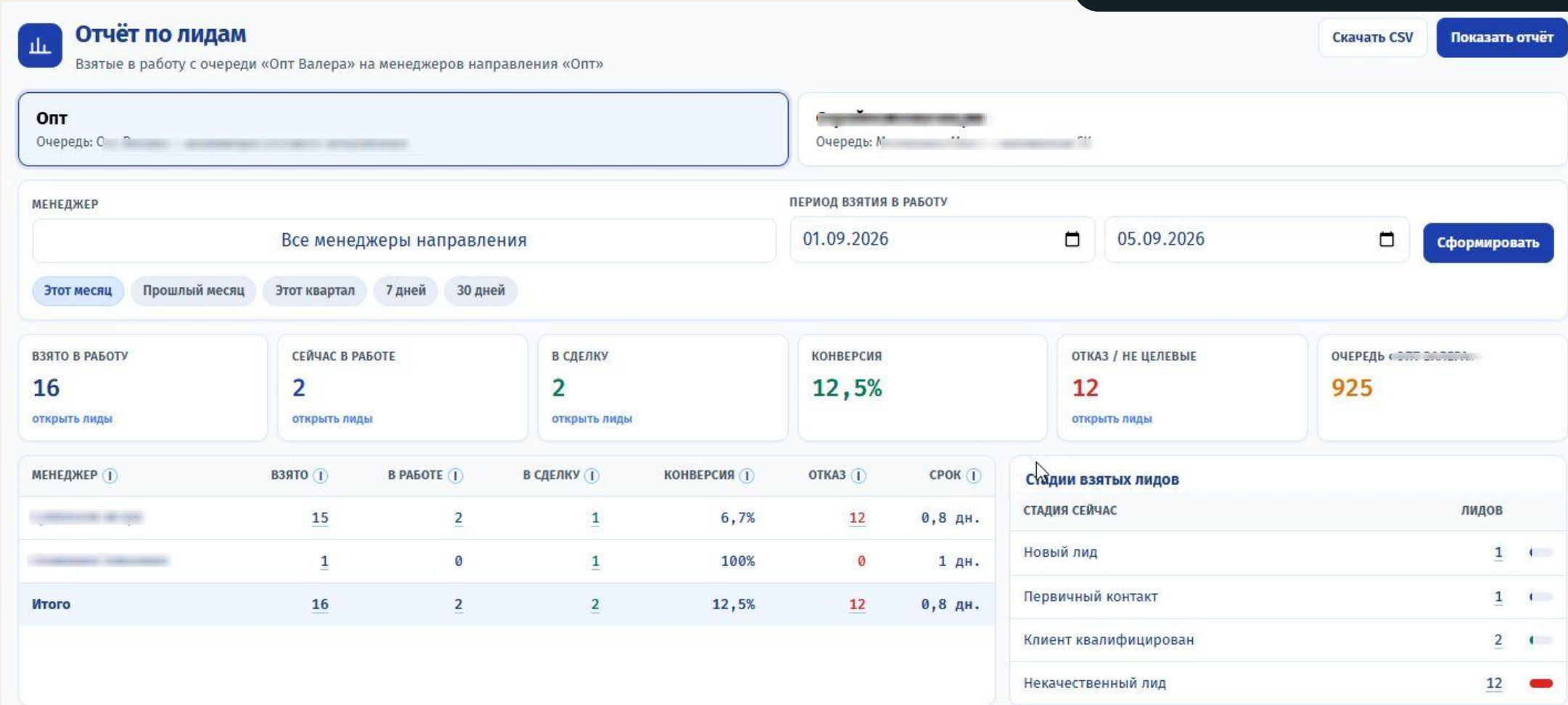
Проверить лиды без активности и этапы, где работа остановилась

Кому нужна помощь?  
Где нарушен срок?  
Какой участок процесса требует проверки?

# 15 Отчёт отвечает на конкретный управленческий вопрос

Пример дашборда СмартПроектс

Кто взял лиды в работу, что осталось в очереди и где нарушен срок



## 16 Что клиент получает в результате

---

01

**Архитектуру процессов-  
как должна работать система**

---

02

**Правила работы- кто, что и  
когда делает**

---

03

**CRM, настроенную под  
согласованную модель**

---

04

**Управленческий контроль-  
где работа остановилась и  
почему**

---

**Архитектура и ТЗ остаются у клиента. Логика системы не хранится только в голове интегратора**

**Мы закрепляем в системе понятный порядок работы**

Смарт Прожектс

# Обсудим, где у вас теряется следующий шаг

Покажите, как проходит клиент от первого обращения до повторной продажи. **Мы найдем места, где теряются действия, срок, данные или контроль**

---

Наша задача- не внедрить Битрикс24 . **Наша задача- сделать так, чтобы компания управлялась с его помощью**

**Павел Крылов-Суворов**

Директор по развитию  
Смарт Прожектс

+7 939 555-49-84

kspv@spro37.ru

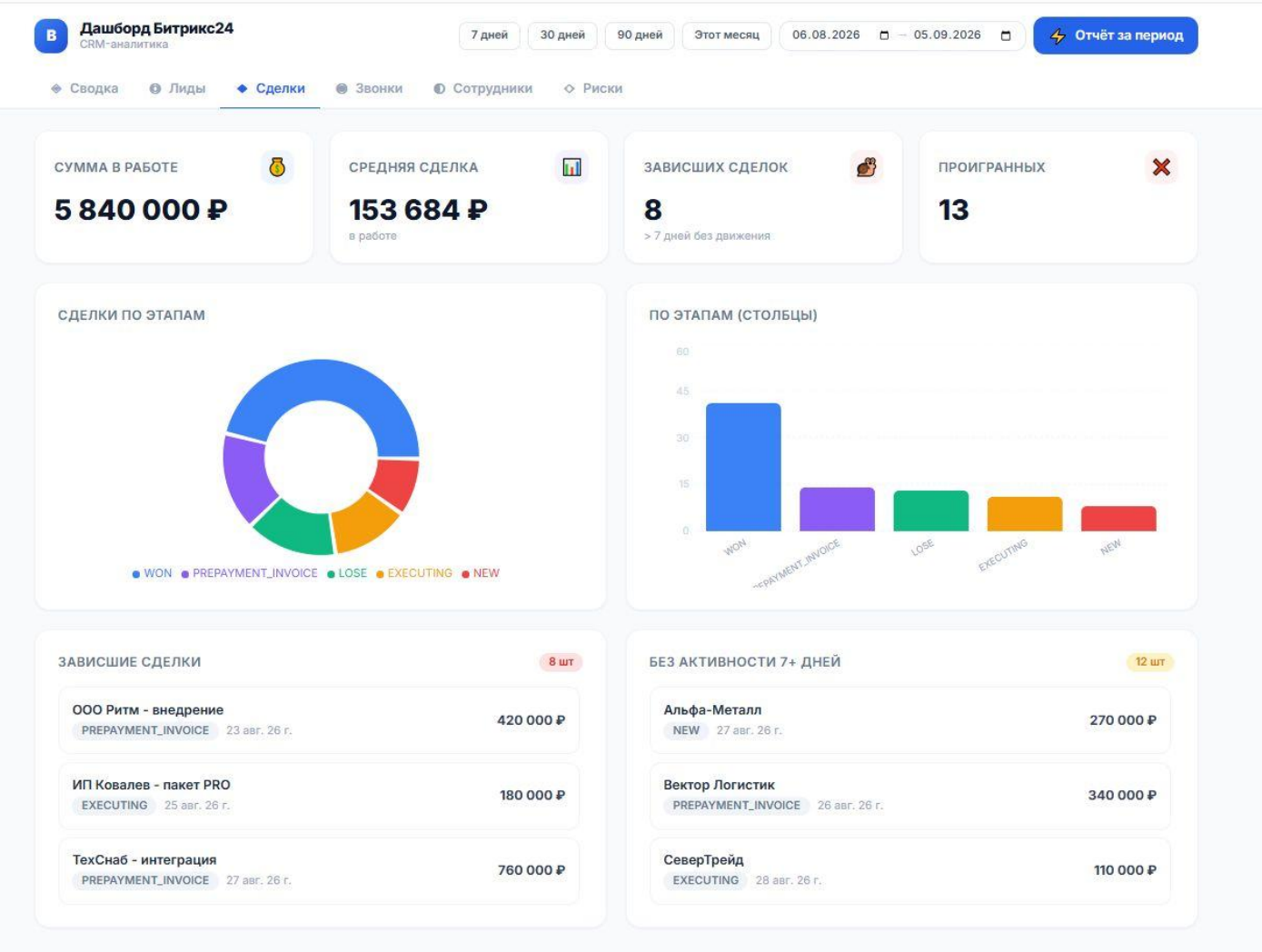
smartprojects.ru

Telegram: @krylovsuvorov

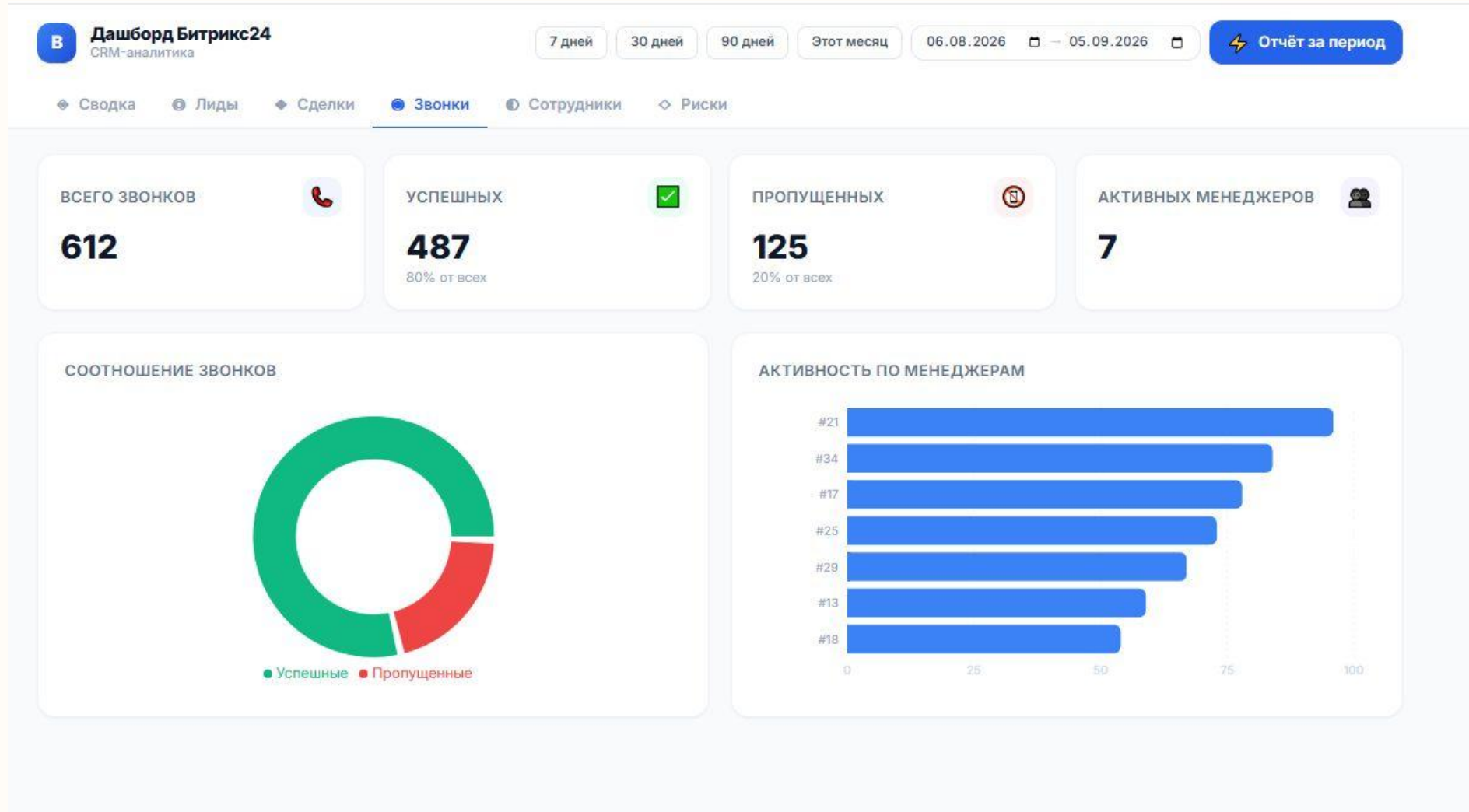
**Контроль. Порядок. Деньги.**



# Сделки: где нарушен срок и какая сумма находится под риском



## Звонки: где команда не дозвонилась и кому нужна помощь



# Сотрудники: где отличаются нагрузка и активность

