

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

Утверждаю
Директор

_____/Почелинцев А.В./

№ документа: [номер документа] от

ЕДИНЫЙ РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ В CRM БИТРИКС24

Лиды, сделки, воронки продаж, задачи и контроль ведения клиентов

Применяется для подразделений: ЛЭП, М1 Продажи, М1 Сервис, МТХ, КИП

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

Содержание

1. Цель регламента	3
2. Область применения.....	3
3. Общая структура CRM	3
4. Основные принципы работы в Битрикс24.....	4
5. Роли и ответственность.....	4
6. Работа с лидами.....	5
7. Карточка лида	7
8. Конвертация лида в сделку	8
9. Общие правила работы со сделками	8
10. Карточка сделки.....	9
11. Правила перевода сделки между стадиями.....	10
12. Воронка «ЛЭП»	11
13. Воронка «М1 Продажи»	12
14. Воронка «М1 Сервис»	14
15. Воронка «МТХ».....	15
16. Воронка «КИП»	17
17. Задачи и дела в Битрикс24	19
18. Комментарии и фиксация истории	20
19. Работа со сроками.....	21
20. Работа с файлами и документами	22
21. Закрытие сделки.....	22
22. Причины проигрыша и проблемные стадии	23
23. Повторные продажи	23
24. Контроль соблюдения регламента	23
25. Типовые ошибки	24
26. Краткая памятка менеджера	24

Для перехода к разделу нажмите на название раздела или номер страницы.

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

1. Цель регламента

Настоящий регламент устанавливает единые правила работы сотрудников в CRM Битрикс24: порядок создания и ведения лидов, сделок, задач, дел, комментариев, документов и этапов продаж.

Регламент нужен для того, чтобы:

- все обращения клиентов фиксировались в единой системе;
- менеджеры и смежные подразделения работали по понятному процессу;
- руководители могли видеть реальное состояние лидов, сделок и загрузки сотрудников;
- по каждой сделке были понятны ответственный, текущий этап, следующий шаг, срок и результат;
- не терялись контакты, договорённости, документы и история коммуникации;
- аналитика по источникам, регионам, сферам деятельности, воронкам и причинам проигрыша была корректной.

Главный принцип: если информация не зафиксирована в Битрикс24, считается, что она не зафиксирована.

2. Область применения

Регламент обязателен для сотрудников, которые участвуют в процессе продаж, ведения клиентов и исполнения сделок:

- менеджеры по продажам;
- руководители направлений / РОП;
- снабжение;
- инженеры и технические специалисты;
- ОРП / руководители проектов;
- юристы;
- финансисты / бухгалтерия;
- логистика;
- производство;
- сотрудники, подключаемые как соисполнители или наблюдатели по задачам и сделкам.

Регламент регулирует работу с:

- лидами;
- компаниями и контактами;
- сделками;
- воронками продаж по подразделениям;
- задачами и делами;
- комментариями и фиксацией истории;
- коммерческими предложениями, ТЗ, договорами, счетами, УПД, ТТН и другими документами;
- закрытием сделки как успешной или неуспешной.

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

3. Общая структура CRM

В CRM используются два основных уровня работы с клиентом:

1. **Лид** — первичное обращение, новая потребность, новый проект, новый контакт или первичная информация о потенциальном клиенте.
2. **Сделка** — подтверждённая потребность, по которой понятно направление работы, продукт, проект, коммерческий интерес или основание для подготовки КП, ТЗ, расчёта, договора или участия в закупке.

3.1. Единая карточка лида

Карточка лида является **универсальной для всех подразделений**. Это означает, что на этапе лида применяется единая логика заполнения, квалификации и фиксации информации независимо от того, в какую воронку дальше уйдёт работа: ЛЭП, М1 Продажи, М1 Сервис, МТХ или КИП.

Лид — это единая входная точка для всех обращений.

3.2. Разные воронки сделок

Карточки сделок и этапы сделок могут отличаться по подразделениям. После квалификации лид конвертируется в сделку нужного подразделения, где процесс ведётся по соответствующей воронке.

В настоящем регламенте используются следующие воронки:

- ЛЭП;
- М1 Продажи;
- М1 Сервис;
- МТХ;
- КИП.

4. Основные принципы работы в Битрикс24

1. Вся работа по клиентам, лидам, сделкам, задачам и договорённостям ведётся в Битрикс24.
2. У каждого лида, сделки и задачи должен быть ответственный.
3. У каждой сделки должен быть следующий шаг: дело, задача, звонок, письмо, встреча или иное запланированное действие.
4. Все звонки, письма, встречи, договорённости, изменения условий и решения фиксируются в карточке лида, сделки или задачи.
5. Устные договорённости после звонка, встречи или обсуждения обязательно переносятся в Битрикс24.
6. Нельзя вести сделки только в личных сообщениях, почте, устных договорённостях или отдельных файлах без фиксации в CRM.
7. Документы по сделке должны быть прикреплены к карточке сделки или указан путь к папке, где они хранятся.
8. Сделка должна находиться в актуальной воронке и актуальной стадии.
9. Сделка не должна находиться в стадии без движения, комментариев и следующего действия.

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

10. Закрывать лид, сделку или задачу можно только при наличии понятного результата и комментария.

5. Роли и ответственность

Роль	Зона ответственности
Менеджер по продажам	Создаёт и ведёт лиды и сделки, заполняет карточки, общается с клиентом, ставит задачи смежным отделам, фиксирует договорённости, контролирует следующий шаг и закрытие сделки.
РОП / руководитель направления	Контролирует качество ведения CRM, актуальность стадий, просрочки, сделки без дел, корректность причин отказа, согласует скидки, наценки и ключевые условия.
Снабжение	Выполняет расчёт, запрашивает цены у поставщиков, уточняет сроки и условия поставки, участвует в закупке и организации поставки.
Инженер / технический специалист	Прорабатывает техническую часть, ТЗ, подбор оборудования, замечания заказчика, технические расчёты.
ОРП / руководитель проекта	Ведёт проектную часть после подписания договора: согласование техники, проектирование, производство, отгрузка, исполнение условий договора.
Юрист	Проверяет договоры, участвует в согласовании условий, правок, претензионной работе.
Финансист / бухгалтер	Проверяет финансовые условия, счета, оплаты, закрывающие документы, УПД, финансовую корректность договора.
Логистика	Рассчитывает и организует транспортировку, взаимодействует с ТК, контролирует доставку.
Производство	Выполняет производственный этап, сообщает о готовности, участвует в передаче к отгрузке.
Наблюдатель	Следит за ходом сделки или задачи, но не заменяет ответственного.

Ответственный сотрудник отвечает за актуальность информации в карточке. Если информация изменилась, она должна быть обновлена в CRM.

6. Работа с лидами

6.1. Когда создаётся лид

Лид создаётся, если:

- поступил входящий звонок с неизвестного номера;
- поступил запрос по электронной почте;

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

- появилось взаимодействие с новой организацией;
- у существующей организации появился новый проект или новая потребность;
- найдена профильная информация о возможном проекте клиента: новое строительство, модернизация, ремонтная программа и т.п.;
- получен контакт потенциального клиента;
- есть первичная информация о потребности, но ещё не понятно, будет ли полноценная сделка.

Если клиент или организация уже есть в Битрикс24, новый лид создаётся в случае новой потребности или нового проекта.

6.2. Перед началом работы с лидом

Перед началом активной работы менеджер должен:

1. Проверить, есть ли компания в CRM.
2. Если компании нет — создать компанию.
3. Внести найденные контакты: телефон, e-mail, ФИО, должность, если известны.
4. Создать лид и связать его с компанией и контактами.
5. Заполнить обязательные поля лида.
6. Зафиксировать суть обращения или найденной информации в комментарии.
7. Запланировать первое действие: звонок, письмо, уточнение, встречу или задачу.

Работа с лидом начинается только после фиксации базовой информации в CRM.

6.3. Стадии лида

1. Новый лид

На этой стадии находится первичное обращение или новая найденная потребность, по которой работа ещё не начата.

На стадии «Новый лид» менеджер должен:

- проверить компанию и контакт;
- заполнить обязательные поля;
- понять первичную суть обращения;
- запланировать первый контакт;
- перевести лид в работу после начала коммуникации.

Если статус «Новый лид» сохраняется **36 дней**, в Битрикс24 автоматически приходит напоминание «Связаться с клиентом». Данное напоминание косвенно указывает на то, что работа с лидом не ведётся или ведётся недостаточно активно.

Работа с лидом на данной стадии должна выражаться в конкретных действиях: проверка компании и контакта, первичный звонок или письмо, уточнение сути обращения, заполнение обязательных полей, комментариев по результату контакта и постановка следующего дела.

2. В работе

На этой стадии менеджер выполняет звонки, письма, поиск информации и квалификацию лида.

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

Цель стадии — провести квалификацию лида по системе **BANT**: Budget, Authority, Need, Timeline, и набрать не менее **2–3 подтверждённых критериев / баллов** для принятия решения о дальнейшей работе с лидом.

Для квалификации используется логика BANT:

Критерий	Вопросы для выявления	Зеленый (да) 2 балла	Желтый (Возможно) 1 балл	Красный (отсев) 0 баллов
Budget / Бюджет	Есть ли бюджет, ориентир по сумме, финансирование, готовность к закупке.	Выделен подходящий бюджет	Бюджет в процессе утверждения (нечеткий)	Нет бюджета
Authority / Полномочия	Кто принимает решение, кто влияет на выбор, кто является ЛПР или ЛВПР.	Есть «теплые» контакты большинства ЛПР из ГПР	Есть контакт ЛПР	Нет влияющего контакта
Need / Потребность	Что именно нужно клиенту, какой продукт, проект, оборудование или услуга.	Конкретная потребность (простои, рост потребления и т.д.)	Интерес, не срочно	Потребность не выявлена
Timeline / Сроки	Когда планируется закупка, поставка, проект, конкурс или запуск.	1-4 месяца	5-12 мес.	13-36 месяцев/неопределённо

Классификация (подсчет BANT):

- 4 балла и больше – в сделку;
- 2-3 балла – в активный лид;
- 1 балл и менее – в неактивный лид (отложенный интерес) лид.

Вся полученная информация фиксируется тезисно в комментариях к лиду.

По итогам работы лид переводится в одну из стадий:

- **Отложенный интерес;**
- **Брак;**
- **Успешный лид / конвертация в сделку.**

3. Отложенный интерес

Лид переводится в «Отложенный интерес», если интерес есть, но сейчас есть препятствия для перехода в сделку:

- проект отложен или заморожен;
- потребность ожидается позднее;
- бюджет не выделен или пересматривается;
- технические требования пока не позволяют сформировать предложение;
- у клиента нет ответственного специалиста или ЛПР временно недоступен;
- закупка перенесена на следующий период.

В этой стадии обязательно создаётся дело с датой следующего контакта и целью: например, «Актуализировать сроки закупки», «Уточнить бюджет», «Вернуться к обсуждению ТЗ».

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

4. Брак

Лид переводится в «Брак», если:

- клиенту нужна продукция или услуга, не относящаяся к профилю компании;
- обращение поступило ошибочно;
- клиент позвонил не в тот отдел;
- обращение является спамом, рекламой или автоматическим звонком;
- нет реальной потребности, с которой может работать компания.

При переводе в «Брак» обязательно указывается причина.

5. Успешный лид / конвертация в сделку

Лид переводится в успешный, если:

- потребность выявлена;
- понятен продукт, направление или проект;
- есть контактное лицо;
- есть минимум базовая информация по бюджету, срокам, потребности или ЛПР;
- понятно, в какую воронку должна перейти работа;
- есть основание для подготовки КП, ТЗ, расчёта, договора или участия в закупке.

После этого лид конвертируется в сделку нужного подразделения.

7. Карточка лида

Карточка лида является универсальной для всех подразделений.

7.1. Основные поля карточки лида

В карточке лида заполняются следующие поля:

- название лида;
- клиент;
- контакт;
- компания;
- телефон;
- название компании;
- сумма и валюта, если сумма известна;
- источник;
- комментарий с сутью обращения;
- дело или следующий шаг.

7.2. Обязательные поля лида

Обязательные поля:

- Клиент;
- Телефон;
- Источник.
- Регион

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

Источник обязателен, потому что используется для анализа каналов привлечения, качества входящих обращений, эффективности повторных продаж, командировок, выставок, интернет-площадок и других источников.

7.3. Поле «Источник» в карточке лида

Допустимые значения:

- Не выбрано;
- Входящий звонок;
- Исходящий звонок;
- Тендерная процедура;
- Командировка;
- Повторные продажи;
- Рекомендации;
- Запрос по эл. почте;
- Выставка / Форум;
- Дром;
- Фарпост;
- Яндекс Директ;
- 2ГИС;
- Сайт SEO;
- Интернет-площадки;
- Встреча.

Значение «Не выбрано» не считается корректным заполнением. После создания лида источник должен быть уточнён и выбран из списка.

8. Конвертация лида в сделку

Лид конвертируется в сделку, когда подтверждена реальная потребность и понятно подразделение, которое будет вести дальнейшую работу.

При конвертации менеджер должен:

1. Проверить корректность компании и контакта.
2. Убедиться, что в лиде заполнены обязательные поля.
3. Зафиксировать в комментарии суть потребности и следующий шаг.
4. Выбрать правильную воронку сделки.
5. Создать сделку в нужном подразделении.
6. Перенести или прикрепить документы, переписку, ТЗ, спецификацию, если они уже есть.
7. Поставить дело или задачу по следующему действию.

Если после конвертации сделка попала не в ту воронку, ответственный менеджер должен исправить воронку и зафиксировать причину изменения в комментарии.

9. Общие правила работы со сделками

Сделка создаётся, когда:

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

- есть конкретный интерес клиента;
- понятна потребность;
- есть вероятность продажи или дальнейшей проработки;
- нужно готовить КП, ТЗ, расчёт, договор, конкурсную документацию или запускать исполнение;
- есть работа для смежных подразделений.

По каждой сделке должны быть понятны:

- что продаём или прорабатываем;
- кто клиент;
- кто контактное лицо;
- кто ответственный;
- какая текущая стадия;
- какой следующий шаг;
- какой срок следующего действия;
- какие документы уже есть;
- какие условия согласованы;
- какие риски или возражения есть;
- почему сделка закрыта успешно или неуспешно.

10. Карточка сделки

Карточки сделок могут отличаться по подразделениям и воронкам, но общая логика заполнения должна сохраняться.

10.1. Основные поля карточки сделки

В карточке сделки указываются:

- название сделки;
- воронка;
- стадия;
- сумма и валюта;
- дата завершения;
- тип сделки;
- ответственный;
- наблюдатели при необходимости;
- комментарий;
- документы и файлы;
- дело или задача по следующему шагу.

10.2. Обязательные аналитические поля сделки

Для корректной аналитики и сегментации обязательно заполняются:

- **Регион;**
- **Сфера деятельности;**
- **Вероятность** — обязательное поле только для сделок воронки **М1 Продажи**.

Сделка не должна длительно находиться в работе без заполненных региона и сферы деятельности.

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

10.3. Поле «Регион»

Поле «Регион» обязательно для заполнения в карточке сделки.

Допустимые значения:

- Амурская область;
- Приморский край;
- Хабаровский край;
- Еврейская автономная область;
- Сахалинская область;
- Камчатский край;
- Магаданская область;
- Республика Саха (Якутия);
- Чукотский автономный округ;
- Республика Бурятия;
- Забайкальский край;
- Центральный федеральный округ;
- Северо-Западный федеральный округ;
- Южный федеральный округ;
- Северо-Кавказский федеральный округ;
- Приволжский федеральный округ;
- Уральский федеральный округ;
- Сибирский федеральный округ.

10.4. Поле «Сфера деятельности»

Поле «Сфера деятельности» обязательно для заполнения в карточке сделки.

Допустимые значения:

- Жилищное строительство;
- Промышленное строительство;
- Дорожностроительные компании;
- Строительно-монтажные компании;
- Общестроительные компании;
- РусГидро (РГС);
- Сетедержатели (МУП);
- РЖД;
- Добывающие компании / ГОКи;
- Оптовые компании / торговые;
- Порты / аэропорты / логистика;
- Складирование / хранение;
- Государственные учреждения: образование / здравоохранение / ГПЧС;
- Муниципальные образования: сельские поселения, МО;
- Производственные компании: заводы / фабрики / пищевое производство;
- Сельское / лесное / охота / рыболовство;
- Телекоммуникация;
- Другое.

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

10.5. Поле «Вероятность»

Поле «Вероятность» используется только в сделках воронки **М1 Продажи** и является обязательным для оценки шанса заключения сделки.

Вероятность	Когда используется
10%	Клиент холодно рассматривает предложение, не видит преимуществ по сравнению с конкурентами, скрывает информацию о конкурентах.
30%	Клиент рассматривает предложение среди прочих, ЛПР / ЛДПР не выявлен или не подтверждён, точные сроки закупки не названы.
60%	Идёт конструктивный диалог, клиент видит преимущества и недостатки, сроки поставки понятны, бюджет примерно определён.
90%	Клиент рассматривает преимущественно нас, готов подстроить ТЗ под наши требования, условия близки к согласованию.

В сделках М1 Продажи вероятность должна обновляться по мере изменения ситуации, а не оставаться формальной.

11. Правила перевода сделки между стадиями

1. Сделка переводится на следующую стадию только после выполнения действий текущей стадии.
2. Перевод стадии должен быть понятен из истории сделки: комментария, письма, файла, задачи или дела.
3. Если сделка переводится в проблемную стадию или стадию причины отказа, причина обязательно фиксируется в комментарии.
4. Если сделка ожидает ответа клиента, должен быть установлен следующий контакт.
5. Если сделка ожидает расчёт, снабжение, инженера, юриста, логистику или производство — должна быть поставлена задача ответственному исполнителю.
6. Нельзя переводить сделку на финальный этап без подтверждающих документов или результата.
7. Нельзя оставлять сделку без следующего действия.

12. Воронка «ЛЭП»

ЛЭП — направление по продукции для воздушных и кабельных линий электропередачи 0,4–35 кВ.

12.1. Этапы воронки ЛЭП

1. Запрос Клиента
2. Снабжение

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

3. Коммерческое предложение

4. Договор

5. Отгрузка

12.2. Описание этапов

1. Запрос Клиента

На этапе фиксируется первичная потребность клиента.

Менеджер должен:

- получить запрос;
- уточнить состав потребности;
- проверить профильность запроса;
- уточнить место поставки, сроки, возможность аналогов, условия оплаты;
- заполнить карточку сделки;
- прикрепить запрос, спецификацию или переписку;
- поставить следующий шаг.

2. Снабжение

Этап используется для расчёта и проверки возможности поставки.

Менеджер ставит задачу снабжению, где фиксирует:

- что требуется поставить;
- объём поставки;
- место доставки;
- сроки;
- условия оплаты;
- возможность аналогов;
- дополнительные требования клиента.

Снабжение запрашивает цены у поставщиков, уточняет сроки, транспортные расходы и формирует расчёт.

3. Коммерческое предложение

На этапе менеджер формирует и направляет КП клиенту.

В CRM фиксируется:

- дата отправки КП;
- кому направлено КП;
- версия КП;
- ключевые условия;
- следующий контакт с клиентом.

4. Договор

Этап используется, когда условия согласованы и начинается договорная работа.

Менеджер:

- готовит договор, спецификацию, счёт;
- подключает юриста и финансы при необходимости;

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

- фиксирует правки и согласования;
- контролирует подписание.

5. Отгрузка

Этап используется для исполнения поставки.

Менеджер контролирует:

- закупку и готовность товара;
- отгрузочные документы;
- доставку;
- получение товара клиентом;
- оплату;
- УПД / ТТН;
- отсутствие претензий.

Сделка закрывается после выполнения условий поставки, оплаты, подписания документов и отсутствия незавершённых вопросов.

13. Воронка «М1 Продажи»

М1 — направление с длинным циклом сделки, проектной и производственной логикой. Сделки могут включать ДЭС, ГПЭС, КТПН, ВРУ, комплектные распределительные устройства, проектирование, производство, ПНР / ШМР и сервисное сопровождение.

13.1. Этапы воронки М1 Продажи

1. Подготовка КП / ТЗ
2. КП направлено. Работа с заказчиком
3. Прескрипция / Отложенный интерес
4. Финальная переторжка / переговоры с заказчиком
5. Согласование условий договора
6. Цена
7. Сроки
8. Техника
9. Другое
10. Сделка успешна / Договор подписан

13.2. Описание этапов

1. Подготовка КП / ТЗ

На этап попадают успешные лиды, по которым понятен продукт, проект или оборудование, требующее подготовки ТЗ, ТКП или КП.

Менеджер должен:

- подтянуть в сделку актуальный контакт;
- уточнить технические требования;

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

- запросить недостающие данные у клиента;
- поставить задачи смежным подразделениям: инженер, расчётчик, снабжение, сервис, логистика;
- прикрепить исходные файлы, спецификации, ТЗ, переписку;
- фиксировать все действия в комментариях.

2. КП направлено. Работа с заказчиком

Этап используется после отправки КП / ТЗ / ТКП клиенту.

Менеджер должен:

- зафиксировать дату и адресата отправки;
- приложить финальную версию документа;
- провести звонок или встречу по предложению;
- уточнить замечания клиента;
- обновить вероятность сделки;
- поставить следующее дело.

3. Прескрипция / Отложенный интерес

Этап используется, если закупка или проект откладывается, но интерес сохраняется.

Причины:

- бюджет перенесён;
- закупка отложена;
- у клиента несколько уровней принятия решения;
- нужно время на уточнение ТЗ;
- требуется дополнительная работа с ЛПР / ЛВПР.

В сделке обязательно создаётся дело на будущую дату с целью актуализации проекта.

4. Финальная переторжка / переговоры с заказчиком

На этап переводятся сделки с высокой вероятностью успеха, обычно около 90%.

Действия менеджера:

- определить минимально допустимую цену;
- согласовать технические и коммерческие условия;
- при необходимости провести финальные переговоры;
- согласовать скидку или спецусловия с руководителем;
- подготовить сделку к договору.

5. Согласование условий договора

Этап используется, когда сделка переходит к договорной работе.

Менеджер:

- согласует договор;
- подключает юриста, финансы, ОРП и другие стороны;
- фиксирует правки;
- контролирует сроки подписания;
- разъясняет клиенту дальнейшие этапы взаимодействия.

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

6–9. Цена / Сроки / Техника / Другое

Эти стадии используются как причины проблемной или неуспешной сделки.

- **Цена** — клиент отказался или сделка остановилась из-за стоимости.
- **Сроки** — клиента не устроили сроки поставки, производства, запуска или исполнения.
- **Техника** — сделка не прошла по техническим требованиям или возникли технические ограничения.
- **Другое** — причина не относится к цене, срокам или технике.

При переводе в одну из этих стадий менеджер обязан оставить комментарий: что произошло, кто сообщил, можно ли вернуться к сделке позже, какой следующий шаг требуется.

10. Сделка успешна / Договор подписан

Сделка переводится в успешную, когда:

- тендер выигран и договор подписан;
- при прямой продаже договор подписан;
- клиенту разъяснены дальнейшие этапы;
- документы прикреплены;
- при необходимости проект передан в ОРП / реализацию.

14. Воронка «М1 Сервис»

Воронка «М1 Сервис» используется для сервисных и производственно-исполнительских процессов после подписания договора или в рамках сервисного направления.

14.1. Этапы воронки М1 Сервис

1. Договор подписан
2. Оформлен в 1С, выставлен счёт
3. Передан в производство
4. Готов к отгрузке / Отгружено
5. Подписано УПД
6. Рекламации / Гарантия
7. Сделка успешна

14.2. Описание этапов

1. Договор подписан

Фиксируется факт подписания договора. В карточке должны быть прикреплены договор, спецификация и ключевые условия.

2. Оформлен в 1С, выставлен счёт

Менеджер или ответственный сотрудник фиксирует оформление в 1С и выставление счёта. В комментариях указывается номер счёта, дата, сумма и условия оплаты.

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

3. Передан в производство

Сделка передаётся в производство. В CRM фиксируются задачи, ответственные, сроки, состав работ и ожидаемый результат.

4. Готов к отгрузке / Отгружено

Этап используется, когда продукция или результат работ готовы к передаче клиенту либо уже отгружены.

Фиксируются:

- дата готовности;
- дата отгрузки;
- способ доставки;
- ответственный;
- документы;
- комментарии по статусу.

5. Подписано УПД

Этап используется после подписания УПД. Документ прикрепляется к сделке или указывается путь к месту хранения.

6. Рекламации / Гарантия

Этап используется, если после отгрузки или оказания услуги возникла рекламация, гарантийный случай, претензия или необходимость доработки.

В карточке обязательно фиксируются:

- суть проблемы;
- дата обращения;
- ответственный;
- план действий;
- срок решения;
- результат.

7. Сделка успешна

Сделка закрывается успешной, когда работы выполнены, документы подписаны, оплаты получены или условия закрытия выполнены, претензии отсутствуют либо урегулированы.

15. Воронка «МТХ»

Направление включает щитовое и шкафное оборудование, КТПН, ВРУ, комплектные распределительные устройства, арматуру и комплектующие ВЛ / КЛ 0,4–35 кВ, металлоконструкции и другие профильные позиции.

15.1. Этапы воронки МТХ

1. Новая заявка
2. Самостоятельно отработываем
3. Снабжение
4. Инженерный расчет

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

5. Подались, ждем решение
6. Бюджетная оценка
7. Договор подписан
8. Получение предоплаты
9. Закупка
10. Производство
11. Отгрузка
12. Подписано УПД
13. Получение постоплаты
14. Рекламация / Гарантия
15. Не устроил срок
16. Дорого
17. Долго считали
18. Другое
19. Сделка завершена

15.2. Описание этапов

1. Новая заявка

Фиксируется новый запрос клиента или новая потребность. Менеджер проверяет профильность, заполняет карточку и уточняет вводные.

2. Самостоятельно отрабатываем

Менеджер самостоятельно прорабатывает заявку: уточняет потребность, проверяет документы, связывается с клиентом, собирает недостающую информацию.

3. Снабжение

Заявка передаётся в снабжение для расчёта, проверки наличия, стоимости, сроков, условий поставки и возможных аналогов.

В задаче снабжению фиксируются:

- состав заявки;
- сроки;
- базис поставки;
- место доставки;
- условия оплаты;
- наличие договора;
- особенности клиента;
- ссылка на папку с документами.

4. Инженерный расчет

Этап используется, если требуется техническая проработка, подбор решения, расчёт оборудования или проверка технических требований.

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

5. Подалились, ждем решение

Этап используется после подачи предложения, заявки, конкурсной документации или коммерческого предложения, когда ожидается решение клиента или результат процедуры.

Менеджер обязан поставить дело на дату планового ответа или контрольного звонка.

6. Бюджетная оценка

Этап используется для предварительной оценки стоимости проекта или предложения, когда требуется ориентировочный расчёт для клиента.

7. Договор подписан

Фиксируется факт подписания договора. К сделке прикрепляются договор, спецификация, счёт и иные документы.

8. Получение предоплаты

Этап используется, если по условиям договора требуется предоплата. Менеджер контролирует поступление денежных средств и фиксирует результат.

9. Закупка

Снабжение выполняет закупку материалов, продукции или комплектующих, контролирует сроки и условия поставки.

10. Производство

Этап используется, если сделка требует производства, сборки или комплектации.

11. Отгрузка

Фиксируется готовность и факт отгрузки товара клиенту.

12. Подписано УПД

Этап используется после подписания закрывающих документов.

13. Получение постоплаты

Менеджер контролирует поступление оставшейся оплаты по договору.

14. Рекламация / Гарантия

Этап используется для претензий, гарантийных вопросов, рекламаций и доработок.

15–18. Причины проблем / проигрыша

- **Не устроил срок** — клиент отказался или сделка остановилась из-за сроков.
- **Дорого** — клиент отказался из-за стоимости.
- **Долго считали** — сделка потеряна или осложнена из-за длительного расчёта / согласования.
- **Другое** — иная причина, которая обязательно раскрывается в комментарии.

19. Сделка завершена

Сделка завершается, когда товар отгружен, оплата получена, УПД / ТТН подписаны, претензии отсутствуют или урегулированы, по сделке нет незавершённых действий.

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

16. Воронка «КИП»

КИП — направление поставок контрольно-измерительных приборов, оборудования, двигателей в сборе, поверки оборудования и проектных продаж. Для КИП действует правило: в Bitrix CRM ведутся проекты суммой от 5 млн руб.

16.1. Этапы воронки КИП

1. Есть предварительная информация
2. Проработка ТЗ с заказчиком
3. Первичная расценка
4. Конкурсная процедура
5. Устранение замечаний по технической части
6. Переторжка
7. Победа
8. Согласование договора
9. ПРОИГРЫШ
10. Отменили закупку
11. Отклонили по тех. части
12. Долгий срок
13. Высокая цена
14. Сделка успешна

16.2. Описание этапов

1. Есть предварительная информация

Фиксируется предварительная информация о проекте, закупке, потребности или возможном участии.

Менеджер должен проверить:

- что известно о потребности;
- кто заказчик;
- есть ли контакт;
- ориентировочная сумма;
- планируемые сроки;
- есть ли основания заводить проект в CRM.

2. Проработка ТЗ с заказчиком

Менеджер совместно с клиентом и техническими специалистами уточняет требования, параметры оборудования, объем поставки, технические ограничения и критерии закупки.

3. Первичная расценка

Менеджер выполняет первичный расчёт, запрашивает стоимость у поставщиков, уточняет логистику и формирует ориентировочную стоимость.

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

4. Конкурсная процедура

Этап используется при участии в тендере, конкурсе или иной закупочной процедуре.

Менеджер:

- изучает документацию;
- проверяет требования;
- готовит необходимую часть документов;
- при необходимости заводит конкурс в 1С;
- взаимодействует с тендеристом;
- контролирует сроки подачи.

5. Устранение замечаний по технической части

Этап используется, если после проверки или обсуждения возникли технические замечания, которые нужно устранить до дальнейшего участия или согласования.

6. Переторжка

Этап используется, когда требуется уточнение или снижение цены в рамках конкурсной процедуры или переговоров.

7. Победа

Фиксируется победа в закупке или подтверждение выбора компании.

8. Согласование договора

Этап используется для согласования договора с юр.службой, правок, финансовых условий, сроков и дальнейшего исполнения.

9. ПРОИГРЫШ

Финальная фиксация проигрыша сделки. Причина должна быть указана конкретно.

10–13. Причины проигрыша / отказа

- **Отменили закупку** — закупочная процедура отменена заказчиком.
- **Отклонили по тех. части** — предложение не прошло по техническим требованиям.
- **Долгий срок** — клиента не устроил срок поставки или исполнения.
- **Высокая цена** — предложение проиграло по стоимости.

14. Сделка успешна

Сделка закрывается успешной после выполнения условий: договор согласован, поставка / исполнение выполнены, документы и оплаты закрыты согласно условиям сделки.

17. Задачи и дела в Битрикс24

В Битрикс24 используются:

- **Дело** — для личного следующего действия менеджера по лиду или сделке: звонок, письмо, встреча, повторный контакт, проверка ответа.
- **Задача** — для передачи работы другому сотруднику или подразделению: снабжению, инженеру, юристу, финансисту, логисту, производству, ОРП и т.д.

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

17.1. Когда создавать дело

Дело создаётся, если нужно:

- связаться с клиентом;
- отправить письмо;
- проверить ответ;
- актуализировать проект;
- напомнить о договорённости;
- вернуться к отложенному интересу;
- проконтролировать срок решения клиента.

В деле указываются дата, цель и ожидаемый результат.

17.2. Когда создавать задачу

Задача создаётся, если требуется действие от другого сотрудника или подразделения.

Задача обязательна, если нужно:

- выполнить расчёт;
- подготовить техническое решение;
- проверить договор;
- рассчитать логистику;
- оформить документы;
- согласовать условия;
- выполнить производство;
- устранить замечания;
- подготовить ответ клиенту.

17.3. Правила постановки задачи

В задаче обязательно указываются:

- понятное название;
- описание сути задачи;
- ожидаемый результат;
- срок выполнения;
- ответственный;
- соисполнители при необходимости;
- наблюдатели при необходимости;
- ссылки на лид, сделку, папку или документы;
- исходные данные;
- приоритет, если задача срочная.

Пример хорошей задачи:

Рассчитать стоимость поставки по заявке ООО «___»

Нужно рассчитать позиции из спецификации во вложении, проверить возможность аналогов, срок поставки до г. Хабаровск, условия оплаты. Результат: расчёт с ценой, сроками и комментариями по рискам. Срок: до 18:00 25.05.

Пример плохой задачи:

Посмотри заявку.

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

Такую задачу нельзя считать корректной, потому что не указаны результат, срок, условия и контекст.

18. Комментарии и фиксация истории

Комментарии нужны для того, чтобы любой участник процесса мог понять, что происходит по лиду, сделке или задаче.

18.1. Что фиксируется в комментариях

В комментариях фиксируются:

- результат звонка;
- результат встречи;
- суть письма или ответа клиента;
- договорённости;
- причины изменения стадии;
- риски;
- задержки;
- переносы сроков;
- замечания клиента;
- причины отказа;
- итог выполненной задачи;
- ссылки на документы или папки.

18.2. Пример комментария после звонка

Созвонился с Ивановым И.И.

Клиент подтвердил потребность в ____, закупка планируется в июле. Бюджет ориентировочно ____ руб. КП ждут до пятницы. Следующий шаг: подготовить КП и направить на почту ____ до 25.05.

18.3. Пример комментария после отправки КП

КП №__ от __ направлено клиенту на почту ____.

Сумма: ____ руб.

Условия: поставка ____, оплата ____.

Следующий контакт: позвонить ____ для получения обратной связи.

18.4. Пример комментария при отказе

Клиент отказался от предложения. Причина: высокая цена, конкурент предложил ниже на ____%. Возможность возврата: да / нет. Следующий шаг: вернуться к клиенту через ____ месяцев / закрыть сделку.

18.5. Неинформативные комментарии

Недопустимы комментарии без смысла:

- «в работе»;
- «созвонился»;

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

- «жду»;
- «отправил»;
- «клиент думает»;
- «потом».

Такие комментарии не объясняют результат и не позволяют понять следующий шаг.

19. Работа со сроками

1. У каждой задачи должен быть срок.
2. У каждого лида и сделки должен быть следующий шаг с датой.
3. Если срок невозможно соблюсти, исполнитель обязан заранее предупредить постановщика и указать причину.
4. Перенос срока должен быть согласован.
5. Нельзя молча просрочивать задачу, дело или этап.
6. Срочные задачи должны иметь понятное обоснование.
7. Если сделка зависла, менеджер обязан обновить комментарий и поставить следующее действие.

19.1. Ориентиры по SLA

Направление	Расчёт	КП	Договор	Отгрузка / исполнение
ЛЭП	до 2 дней	до 3 дней	до 3 дней	по условиям договора
М1 Продажи	1–20 дней	1–20 дней	1–30 дней	по условиям договора
М1 Сервис	по задаче / договору	при необходимости	договор уже подписан или согласован	по условиям договора / производства
МТХ	1–2 дня	до 3 дней	3 дня	по условиям договора
КИП	1–2 дня	до 10 дней	3 дня	по условиям договора

Если по конкретной сделке срок отличается от стандартного, это должно быть отражено в комментарии, задаче или условиях договора.

20. Работа с файлами и документами

Все документы по сделке должны быть доступны из карточки сделки или через ссылку на папку.

К документам относятся:

- запрос клиента;
- спецификация;

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

- ТЗ;
- расчёт;
- КП / ТКП;
- договор;
- протокол разногласий;
- счёт;
- платёжные документы;
- УПД;
- ТТН;
- транспортные документы;
- претензии и гарантийные обращения;
- итоговая переписка.

Правила работы с документами:

1. Актуальная версия документа должна быть понятна по названию.
2. Финальные документы нельзя хранить только в личных сообщениях.
3. Если документ отправлен клиенту, в комментарии фиксируется дата отправки и адресат.
4. Если документ обновлён, старая и новая версии должны быть различимы.
5. Для расчётов и материалов снабжения указывается путь к папке или прикладываются файлы.
6. При закрытии сделки должны быть доступны документы, подтверждающие результат.

21. Закрытие сделки

21.1. Успешное закрытие

Сделка может быть закрыта как успешная, если выполнены условия соответствующей воронки.

Общие условия успешного закрытия:

- договор подписан, если он предусмотрен;
- товар / оборудование / услуга поставлены или выполнены;
- документы оформлены и подписаны;
- УПД / ТТН подписаны, если применимо;
- оплата получена согласно условиям договора;
- претензии отсутствуют или урегулированы;
- в карточке сделки есть финальный комментарий;
- по сделке нет незавершённых задач и дел.

21.2. Неуспешное закрытие

Если сделка не состоялась, менеджер обязан:

1. Выбрать корректную причину отказа / проигрыша.
2. Оставить комментарий с пояснением.
3. Указать, можно ли вернуться к клиенту позже.
4. При необходимости поставить дело на будущий контакт.
5. Закрыть или перевести сделку в соответствующую стадию.

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

22. Причины проигрыша и проблемные стадии

Типовые причины:

- цена / высокая цена / дорого;
- сроки / долгий срок / не устроил срок;
- техническая часть / не прошли по технике;
- отменили закупку;
- отклонили по технической части;
- долго считали;
- ошибка в подаче документов;
- ошибки в техническом предложении;
- нет ответа клиента;
- рекламация / гарантия;
- другое.

Причина «Другое» допускается только с подробным комментарием.

23. Повторные продажи

Менеджер должен регулярно работать с активной клиентской базой:

- поддерживать контакт после успешной сделки;
- отслеживать новые закупки и потребности;
- инициировать повторные продажи;
- ставить дела на повторный контакт;
- фиксировать результат коммуникации в CRM.

Рекомендуемая периодичность контакта:

- ЛЭП — 1–2 месяца;
- МТХ — от 14 до 60 дней в зависимости от клиентской базы;
- М1 — 1 раз в 4–7 месяцев после успешной продажи или по логике сервисного сопровождения;
- КИП — по графику проекта, закупки или повторной потребности.

РОП контролирует системность повторных продаж и наличие дел по клиентам.

24. Контроль соблюдения регламента

Контроль соблюдения регламента осуществляет **РОП соответствующего подразделения**.

Проверяются:

- лиды без активности;
- сделки без следующего шага;
- сделки без ответственного;
- сделки в неверной воронке;
- сделки без региона и сферы деятельности;
- сделки без комментариев;
- просроченные дела и задачи;
- неактуальные стадии;
- отсутствие документов;
- закрытые сделки без причины или финального комментария.

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

Нарушениями считаются:

- ведение клиента вне CRM;
- отсутствие фиксации звонков, писем и встреч;
- отсутствие следующего шага;
- просрочка без предупреждения;
- закрытие задачи или сделки без результата;
- указание причины «Другое» без пояснения;
- хранение документов только в личных сообщениях;
- перевод сделки между стадиями без фактического основания.

25. Типовые ошибки

1. Лид создан без контакта или телефона.
2. Не заполнен источник лида.
3. Сделка создана не в той воронке.
4. В сделке не заполнены регион и сфера деятельности.
5. Нет следующего дела.
6. После звонка нет комментария.
7. КП отправлено, но не прикреплено к сделке.
8. Нет задачи снабжению / инженеру / юристу, хотя их участие требуется.
9. Сделка переведена на следующий этап без результата предыдущего.
10. Отказ указан без причины.
11. Причина «Другое» указана без пояснения.
12. Документы хранятся только в личной переписке.
13. Сделка закрыта без проверки оплаты, отгрузки и документов.
14. Клиент не поставлен на повторный контакт.

26. Краткая памятка менеджера

Перед началом работы:

- проверь компанию и контакт;
- создай лид или сделку;
- заполни обязательные поля;
- зафиксируй суть обращения;
- поставь следующее действие.

При работе с лидом:

- квалифицируй по BANT;
- фиксируй звонки, письма и встречи;
- не держи лид без активности;
- переводи лид в нужную стадию;
- успешный лид конвертируй в сделку.

	Единый Регламент работы в CRM Битрикс 24	
	№: [номер документа]	Действует с: 1.06.206

При работе со сделкой:

- выбери правильную воронку;
- заполни регион и сферу деятельности;
- обновляй вероятность, если сделка относится к воронке М1 Продажи;
- прикрепляй документы;
- ставь задачи смежным отделам;
- фиксируй следующий шаг;
- закрывай сделку только с понятным результатом.