Веб-студия «Positive2B»

smile@positive2b.ru , http://www.positive2b.ru/

+7 (499) 343-03-97, +7 (916) 153-12-94

Битрикс24. Сидней

Учебный курс по основам Битрикс24

2019

Оглавление

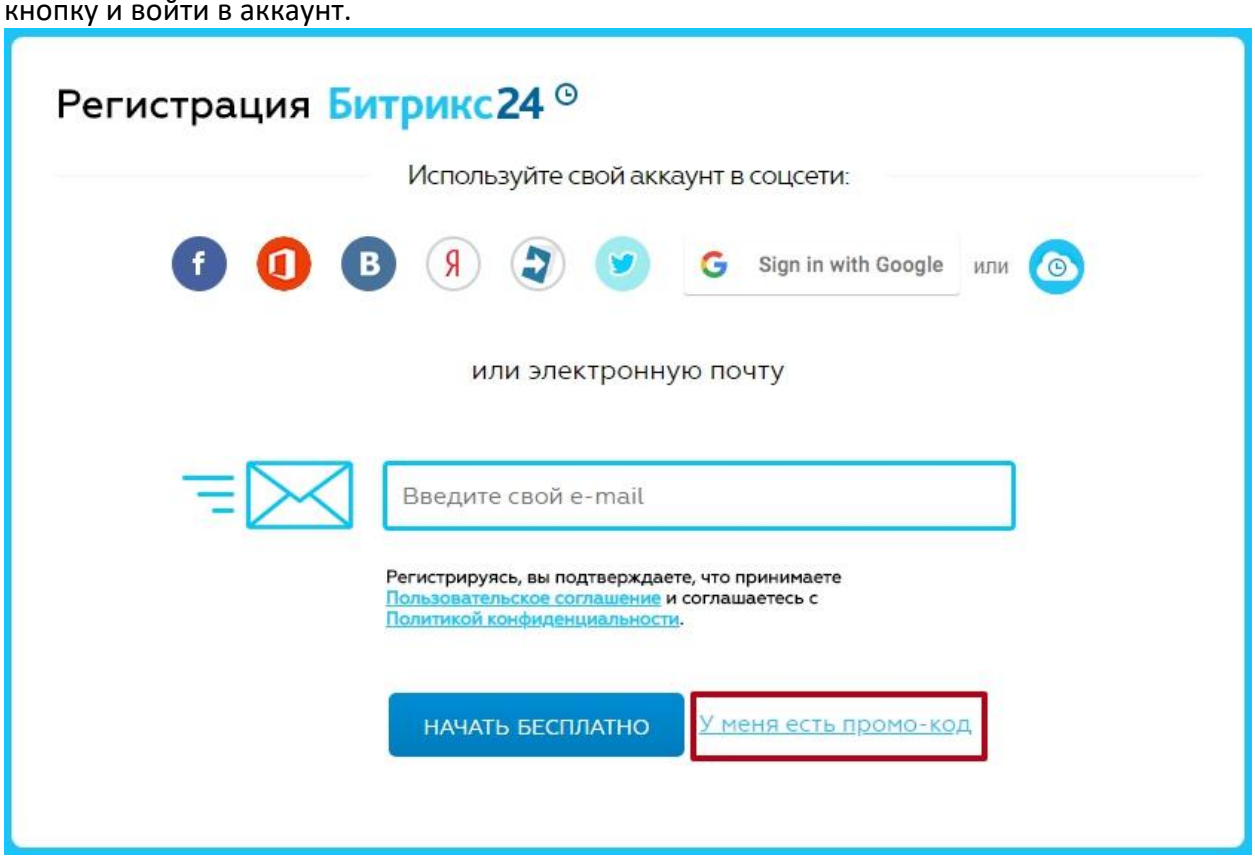
Урок1. Создание портала компании в Битрикс24 3
Урок2. Знакомство с основными элементами портала Битрикс24 6
Урок3. CRM 9
Урок 3.1. Лиды 12
Урок 3.2. Сделки 21
Урок 3.3. Компании 26
Урок 3.4. ТОВАРЫ 28
Урок 4. Задачи и проекты 32
Урок 5. Живая лента 39
Урок 6. Контакт-центр 43
Урок 7. Почтовые сервисы 47

УРОК1. СОЗДАНИЕ ПОРТАЛА КОМПАНИИ В БИТРИКС24

1. Запустите браузер и перейдите по адресу **https://www.bitrix24.ru/?p=649618** .

2. Нажмите кнопку «**Создать бесплатно**».

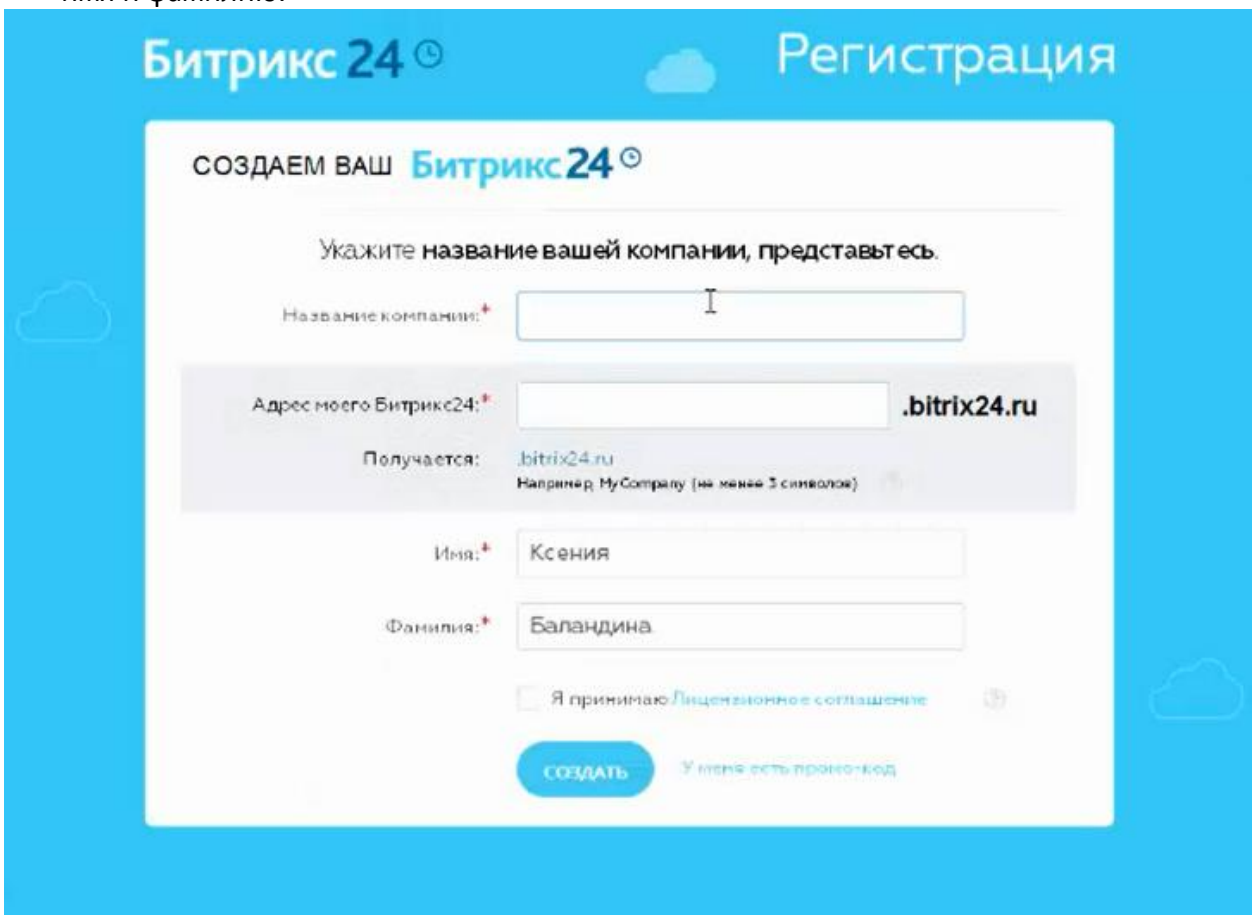
3. В следующем окне укажите свою почту и нажмите кнопку «**У меня есть промо-код**».
Введите промокод (нужно выбрать только один):
positive2b5g - дополнительные 5 гб на диске бесплатно на 1 год;
positive2b6p - дополнительные 12 пользователей бесплатно на 6 месяцев.
Также для регистрации можно использовать соц. сеть – нужно выбрать соответствующую кнопку и войти в аккаунт.



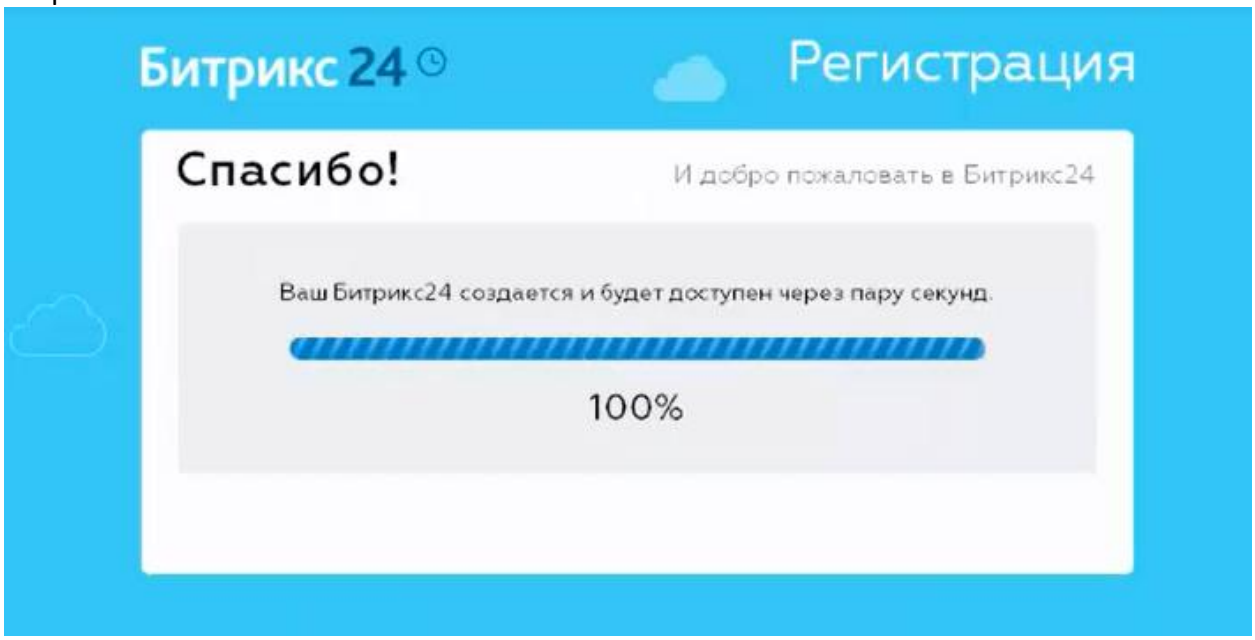
4. На указанную при регистрации почту придет письмо с кодом подтверждения. Для завершения регистрации нужно перейти по ссылке в письме.

5. В окне, которое откроется, введите в соответствующие поля:

- название компании,
- адрес вашего Битрикс24 (будет использоваться в урл),
- имя и фамилию.

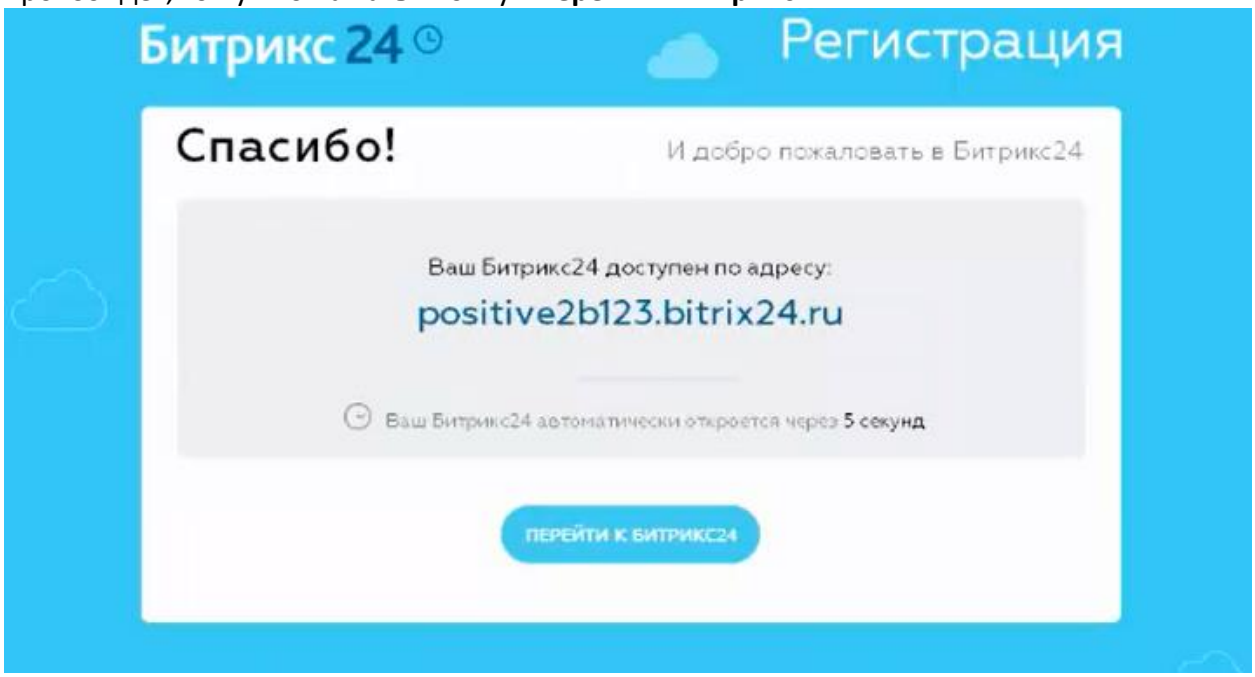


6. После этого нажмите кнопку «**Создать**». Появится сообщение о создании вашего Битрикс24.



А затем окно со ссылкой для входа в Битрикс24.

7. Через несколько секунд автоматически откроется окно портала. Если этого не произойдет, то нужно нажать кнопку «**Перейти в Битрикс24**».



Заметка от Positive2B:

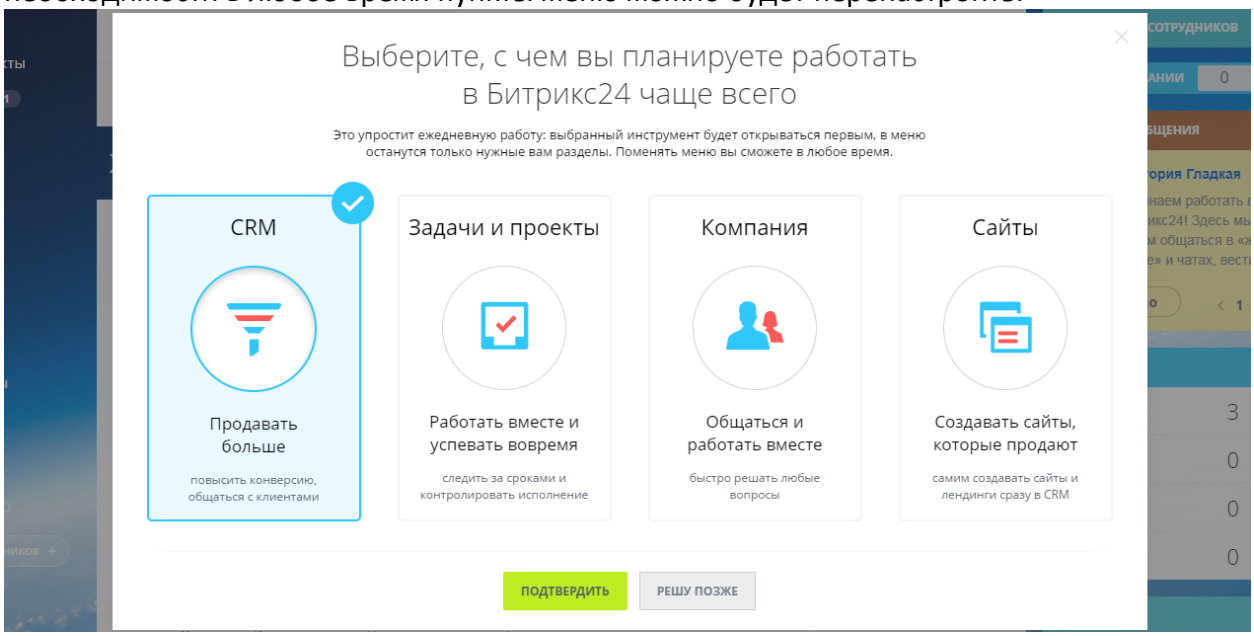
Если в будущем планируется делегирование управление бизнесом или продажа, то лучше регистрировать портал не на личный email руководителя компании, а на отдельный специально заведенный email, поскольку права владельца портала можно передать только один раз. Чтобы потом не отдавать портал вместе с доступом к своей личной почте, лучше сразу обеспечить возможность передачи портала за счет отдельного email.

УРОК2. ЗНАКОМСТВО С ОСНОВНЫМИ ЭЛЕМЕНТАМИ ПОРТАЛА БИТРИКС24

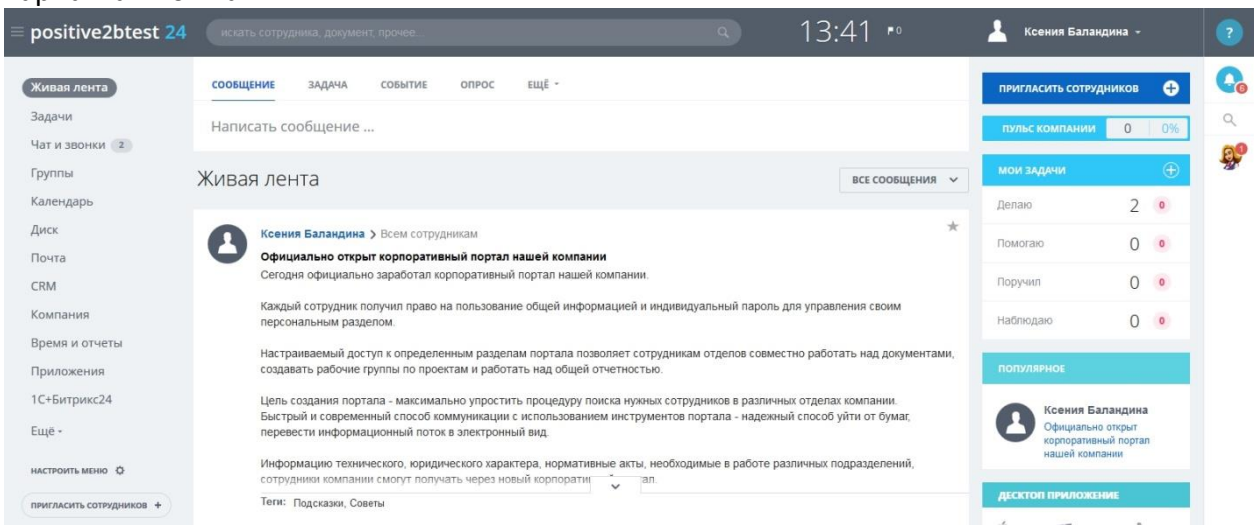
1. После регистрации в Битрикс24 предлагается выбрать, что, скорее всего, будете использовать:

- CRM,
- Задачи и проекты,
- Компания,
- Сайты.

Выбранный инструмент будет отображаться в левом меню самым первым. При необходимости в любое время пункты меню можно будет перенастроить.



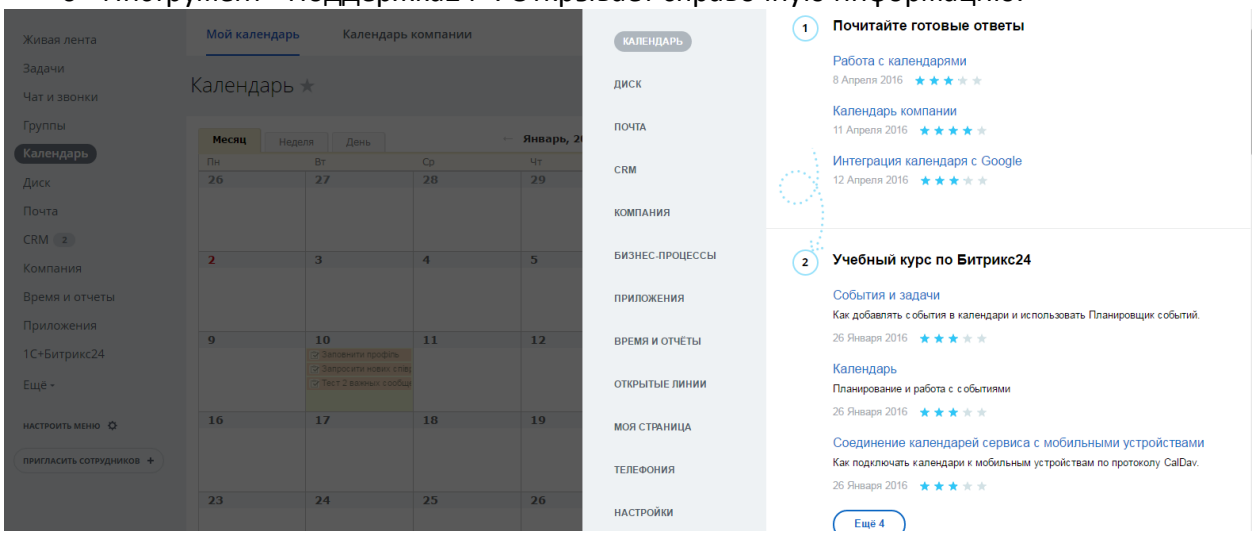
2. После закрытия диалогового окна выбора вы увидите окно портала. В зависимости от выбранного главного инструмента, стартовое окно может отличаться, но основные элементы присутствуют в любом случае. Ниже изображение стартовой страницы для варианта «Компания».



3. Рассмотрим основные элементы окна:

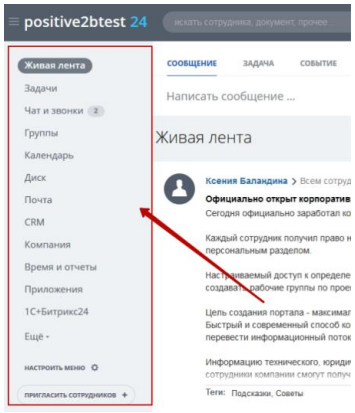
Верхнее меню:

- 1 - Кнопка вызова карты проекта. Фактически это подробное меню портала.
- 2 - Название портала (то, что вы указали при регистрации).
- 3 – Поиск. Можно искать по сообщениям, офисным документам, пользователям, новостям и т.д.
- 4 - Панель «Рабочий день». Предназначена для учета рабочего времени и решаемых задач. Данный функционал доступен начиная с редакции Компания.
- 5 - Меню Личного раздела. Каждый сотрудник в Битрикс24 имеет свою страницу. Она доступна в данном меню, подпункт «Моя страница».
- 6 - Инструмент «Поддержка24». Открывает справочную информацию.



Если у вас возник вопрос по какому-либо разделу, то достаточно нажать данную кнопку и откроется окно с информацией именно по тому разделу, что открыт на данный момент. Также в справке есть содержание, можно открыть информацию по другим темам.

Левое вертикальное меню:



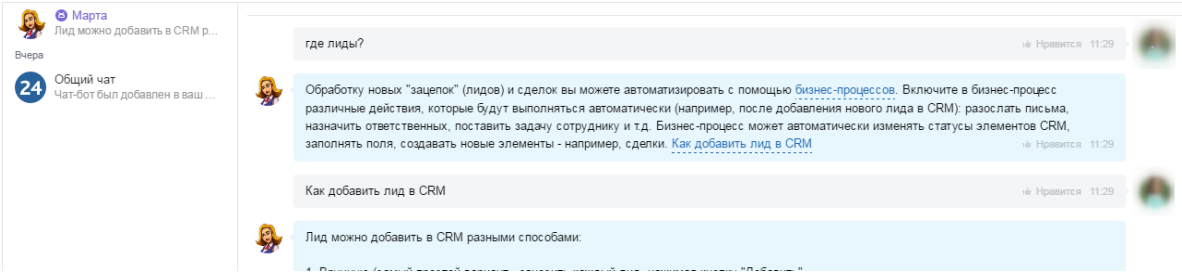
Разделы меню можно настроить, свернуть и развернуть для более удобной работы.

Правая колонка с иконками:

Уведомления – отображаются количество новых событий на портале. При клике по данной кнопке можно увидеть живую ленту с этими событиями.

Робот Марта – виртуальный помощник по работе с сервисом. Например, если вы потерялись на портале, нужно найти какой-либо раздел, но не помните, то Марта

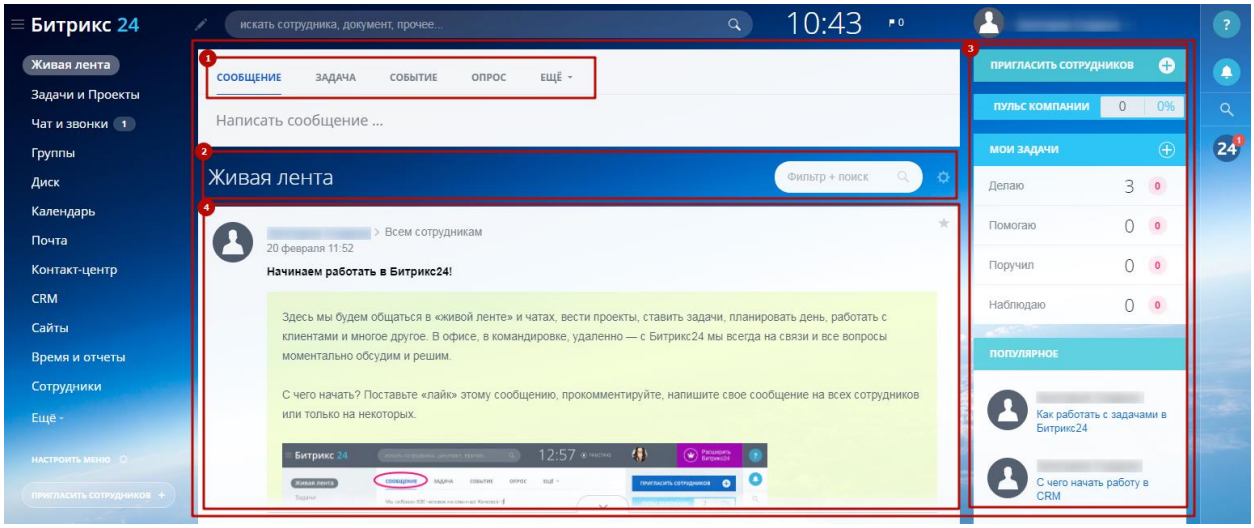
подскажет. Для этого в окне чата достаточно ввести вопрос и робот выдаст соответствующий запросу ответ.



Бизнес чат – доступный для всех сотрудников чат

Набор номера (если подключена телефония)

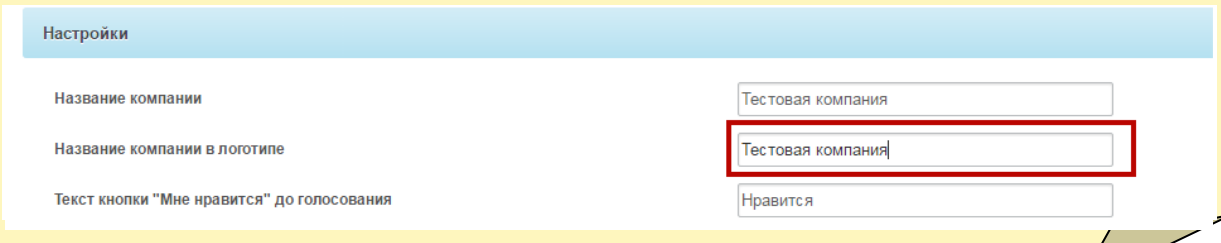
Центральная часть страницы:



1 - меню выбранной страницы. Для разных разделов содержимое данного меню отличается;
2 - зона гаджетов (присутствует не на всех страницах);
3 - название открытой страницы с некоторыми инструментами управления страницы;
4 - информационная зона. В этом месте выводится контент портала.

Заметка от Positive2B:

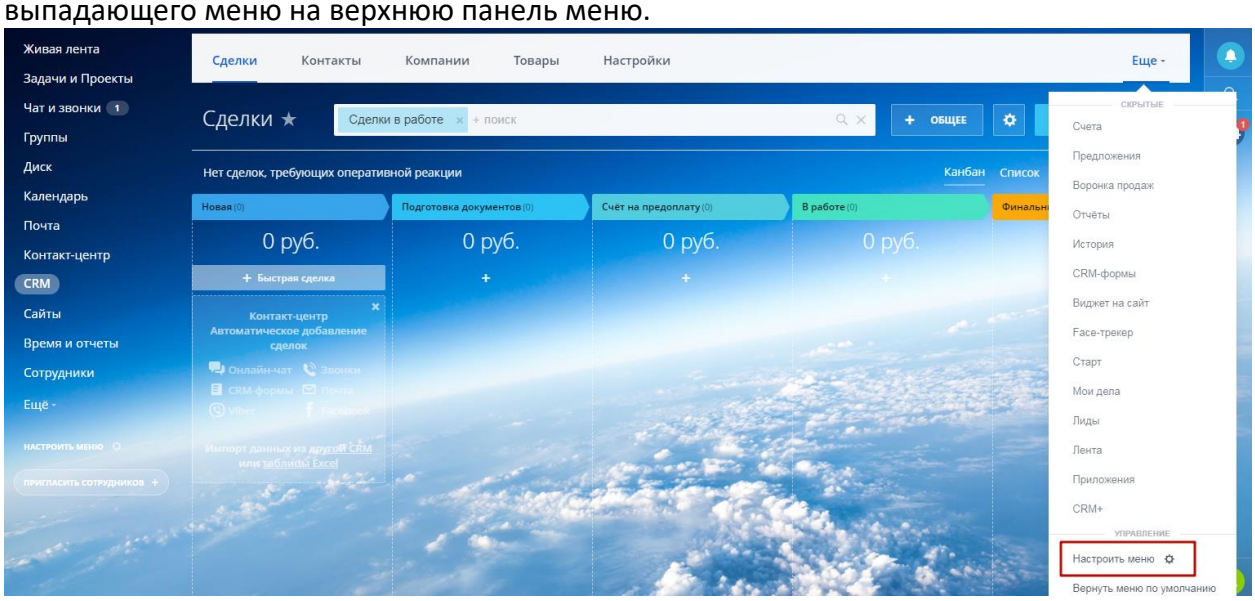
Название в портале можно изменить. Для этого нужно перейти в подробном меню портала в «Настройки->Настройки портала» и отредактировать соответствующее поле.



УРОК3. CRM

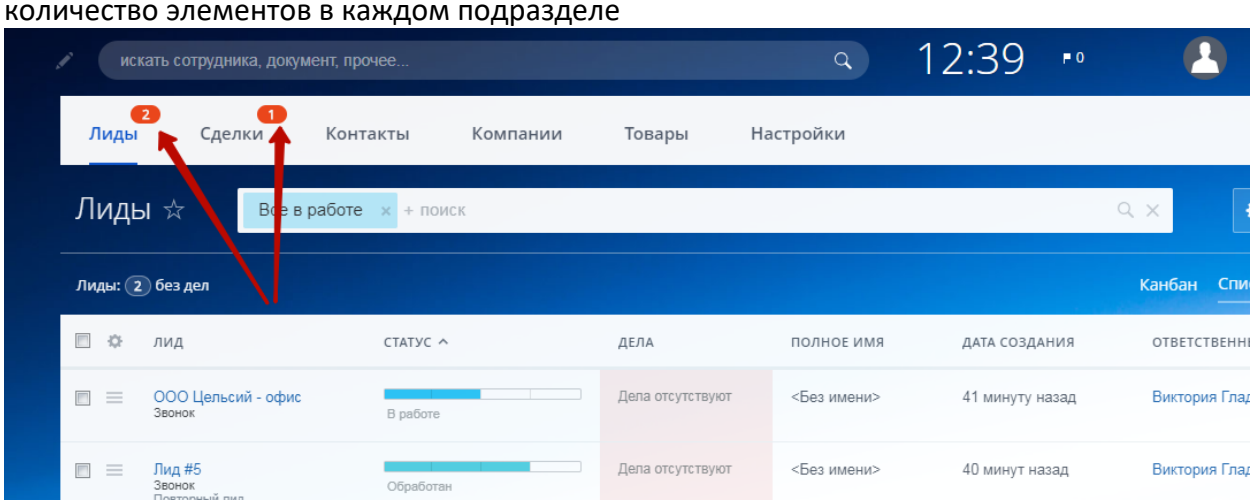
***CRM** - система, предназначенная для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов. В CRM сохраняется информация о клиентах и история взаимоотношений с ними для последующего анализа.*

1. В меню выбираем пункт «**CRM**».
2. Откроется страница CRM. По умолчанию меню содержит пункты: Сделки, Контакты; Компании, Товары и Настройки. Но если нажать на кнопку справа «Еще», то откроется меню с дополнительными пунктами. Все эти пункты можно добавлять на панель меню, достаточно нажать «Настроить меню» и дальше нужные пункты просто затянуть мышкой с выпадающего меню на верхнюю панель меню.



Чтобы вернуть меню в исходное состояние нужно в выпадающем меню выбрать пункт «Вернуть меню по умолчанию».

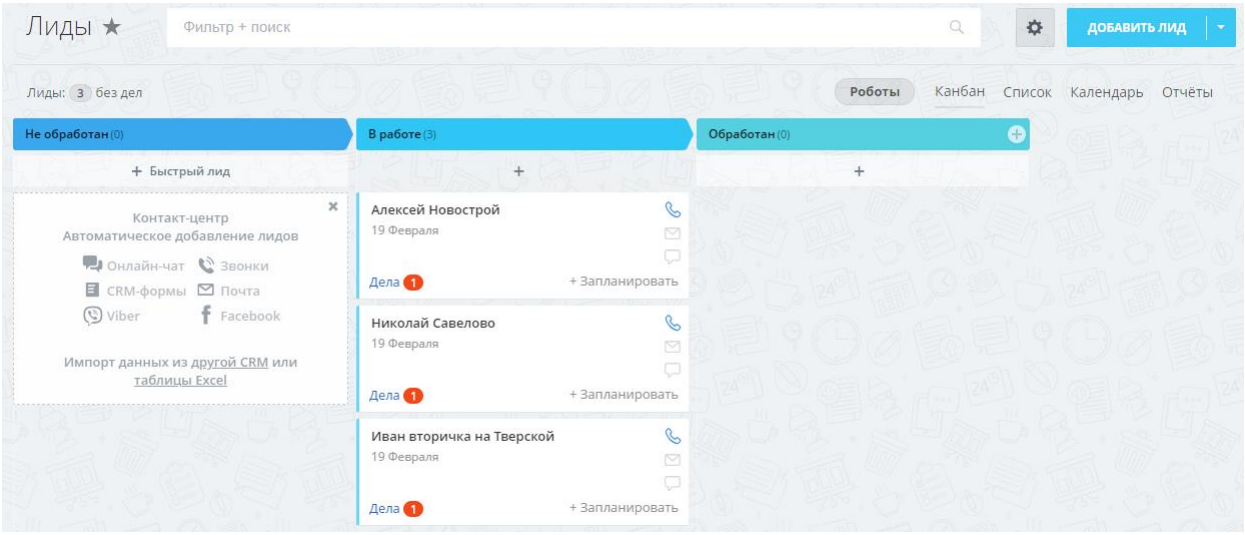
Возле пунктов горизонтального меню отображаются счетчики, которые показывают количество элементов в каждом подразделе



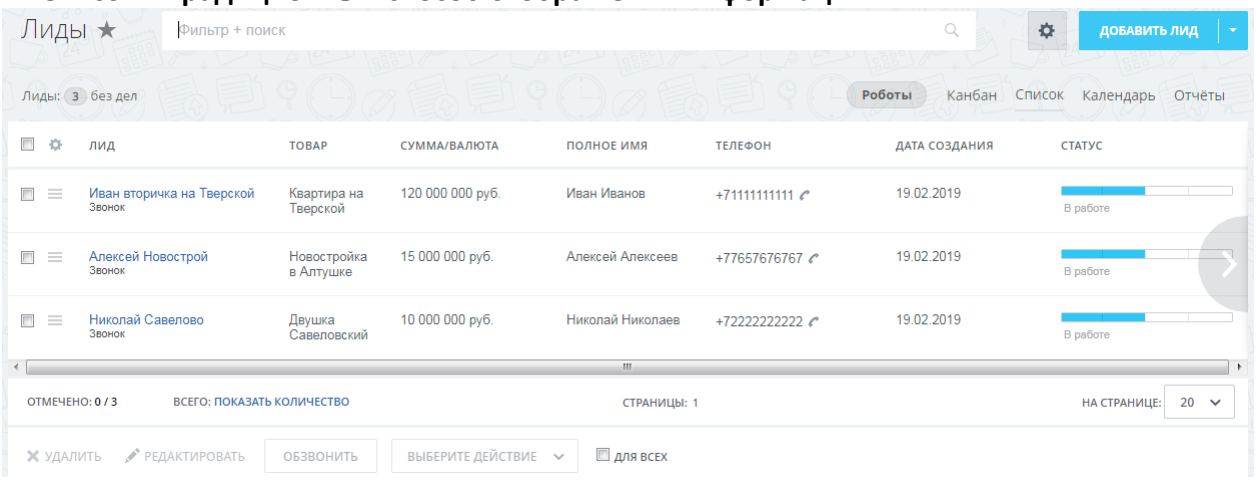
Вид информации в CRM

Есть несколько вариантов представления информации на странице CRM:

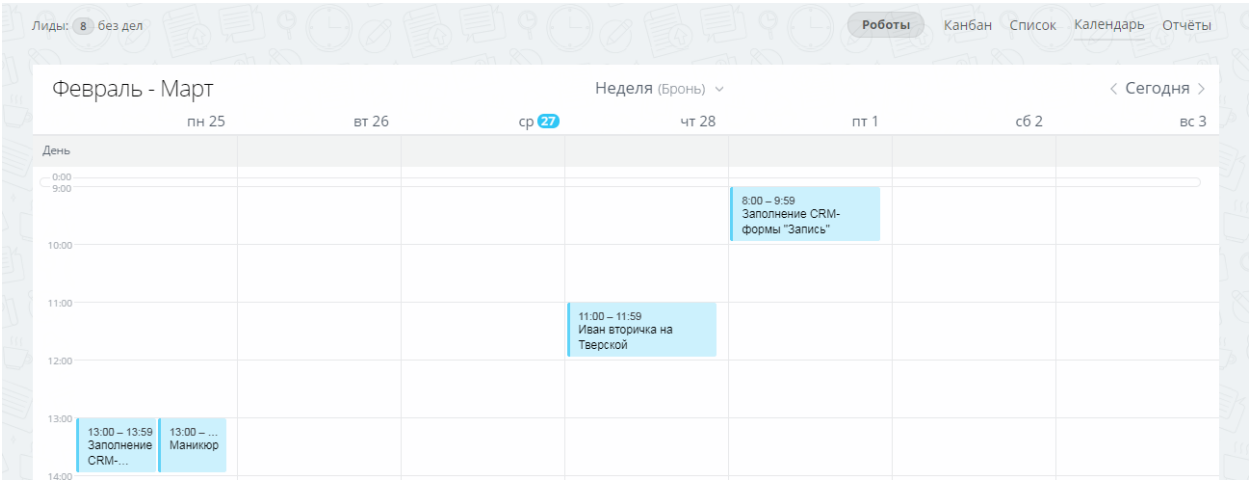
- **Канбан - своего рода виртуальная доска со стикерами.**



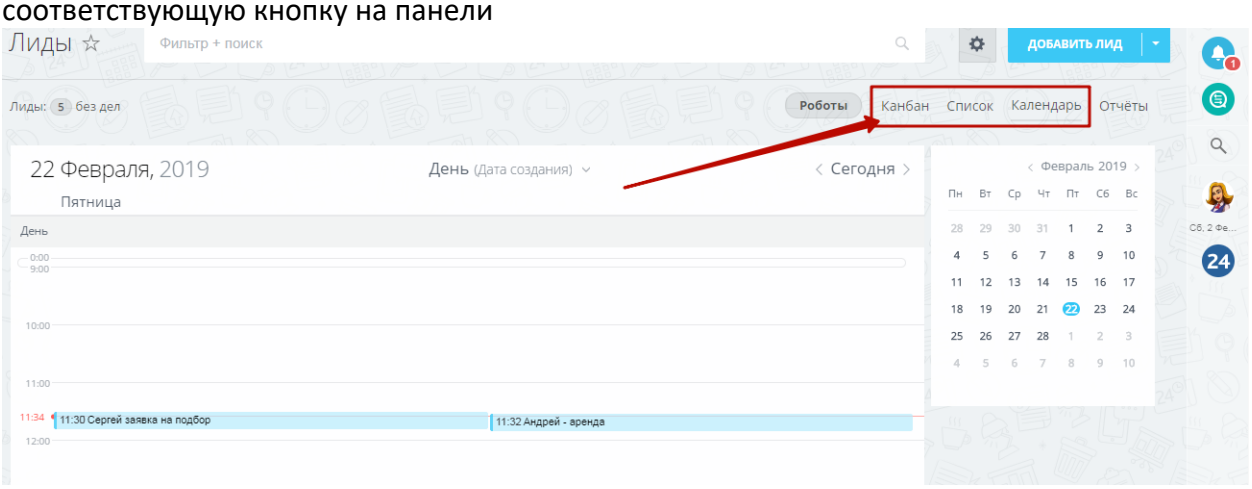
- **Список – традиционный способ отображения информации.**



- **Календарь - подходит для работы с услугами.** Вы можете видеть, какие помещения, инструменты или сотрудники свободны, чтобы запланировать на это время новых клиентов.

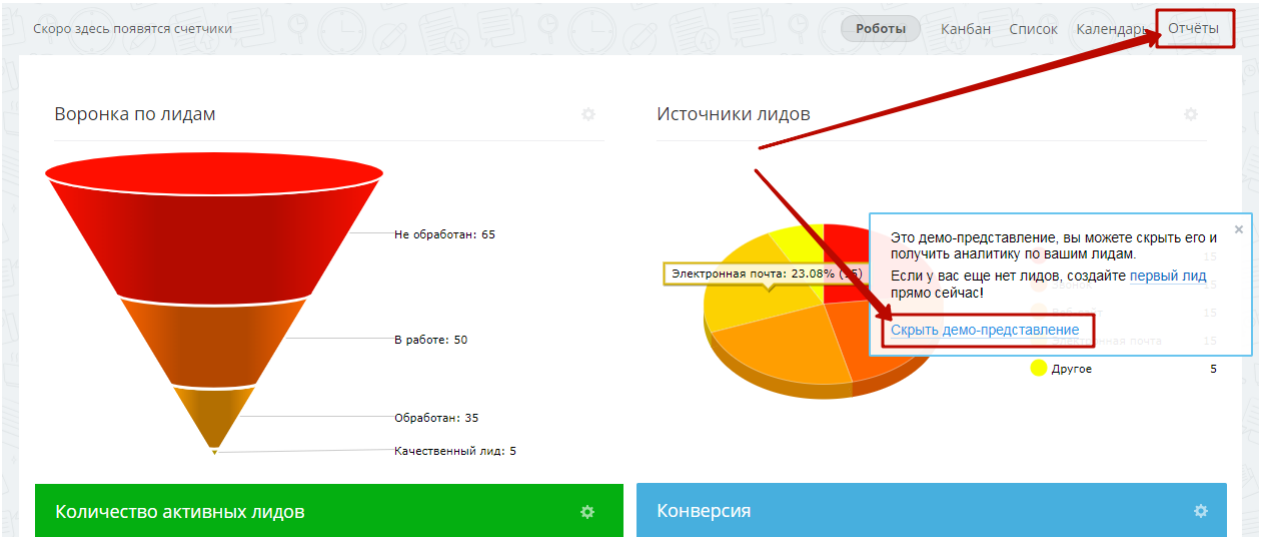


Чтобы выбрать подходящий вам вариант отображения информации, нужно нажать соответствующую кнопку на панели



Отчеты

В CRM можно смотреть отчеты. Чтобы их открыть, достаточно нажать кнопку «Отчеты». При первом открытии данной страницы будет показываться демо-данные. Следует кликнуть по «Скрыть демо-представление», после чего вы сможете увидеть аналитику по своим данным.



УРОК 3.1. ЛИДЫ

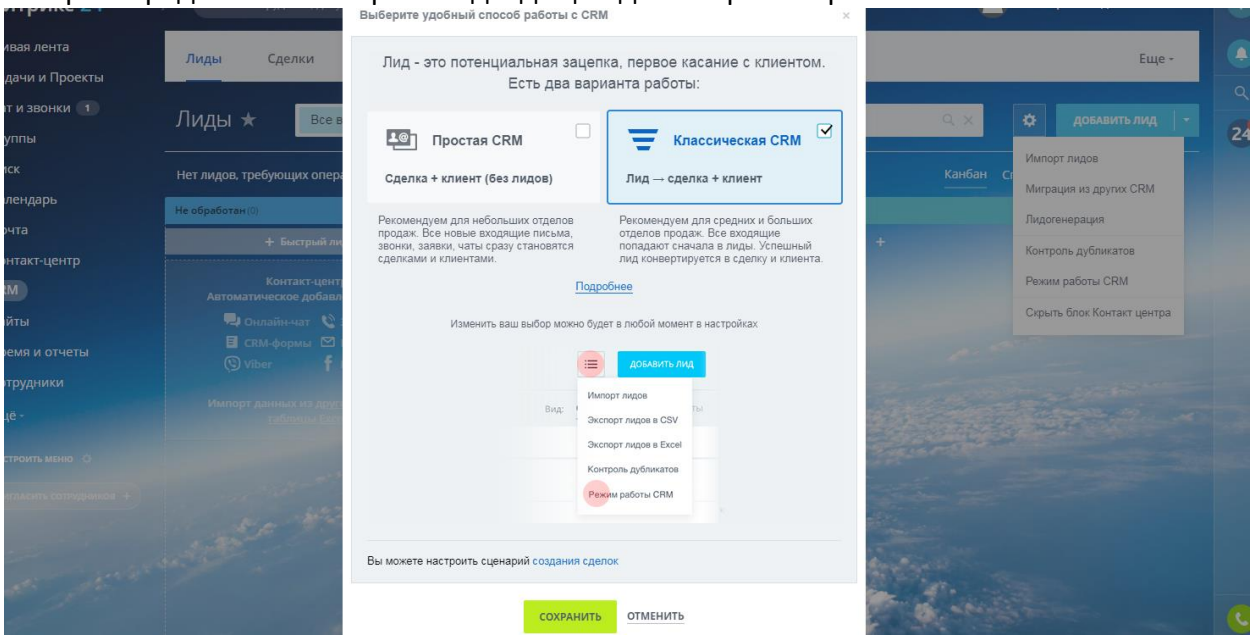
***Лид** - запись о какой-либо форме контакта (телефон, e-mail, очная встреча и так далее). Проще говоря, лид – это заявки потенциальных клиентов*

1. Переходим в **CRM**.
2. В верхнем горизонтальном меню выбираем «**Лиды**».

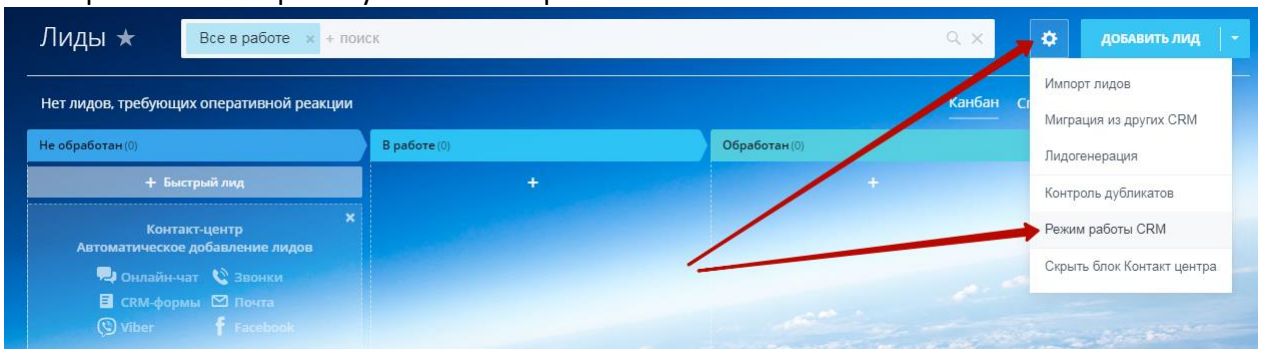
В CRM предусмотрено два режима:

- Простая CRM (Сделка + Клиент (без Лидов) - все новые входящие письма, звонки, заявки, чаты сразу становятся сделками и клиентами.
- Классическая CRM (Лид → Сделка + Клиент) - все входящие попадают сначала в лиды. Успешный лид конвертируется в сделку и клиента.

Когда вы первый раз открываете страницу Лидов, то появляется всплывающее окно, в котором предлагается выбрать подходящий для вас режим работы.

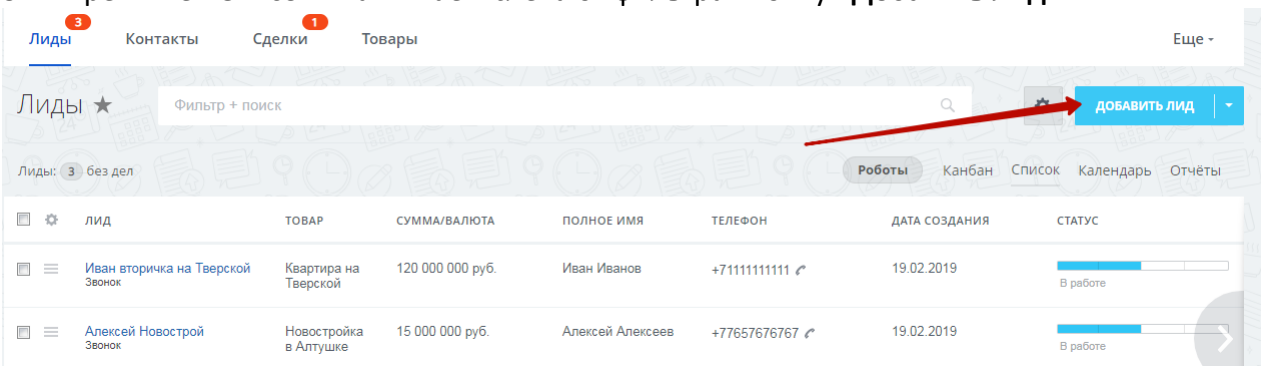


В любой момент вы можете изменить свой выбор, для этого нужно нажать кнопку с шестеренкой и выбрать пункт «Режим работы CRM» .

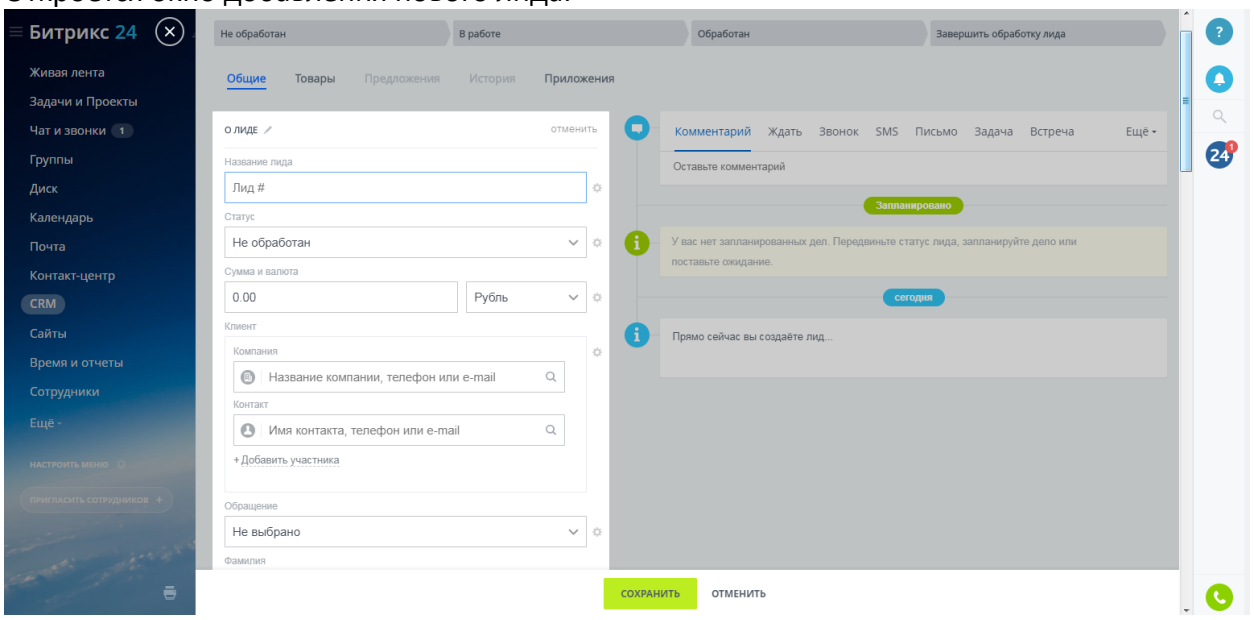


3. Добавить новый лид можно несколькими способами:

3.1. В режиме «**Список**» нажимаем слева от фильтра кнопку «**Добавить лид**».



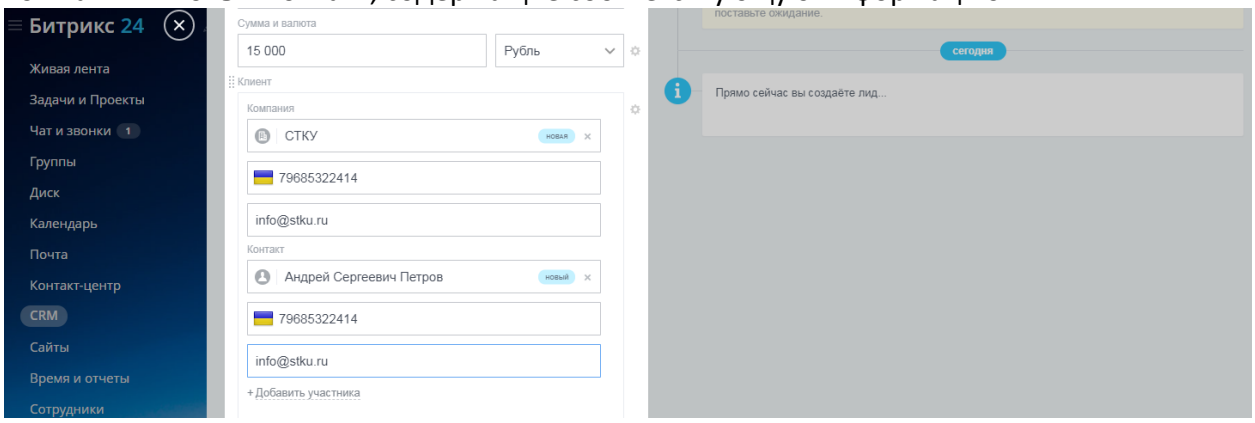
Откроется окно добавления нового лида.



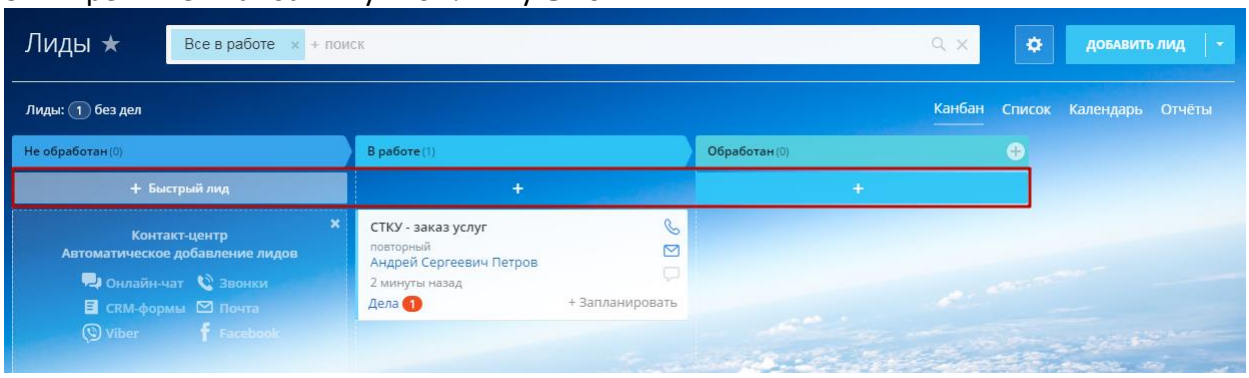
Заполняем поля соответствующими данными.
После заполнения полей формы нажимаем кнопку «**Сохранить**».

После этого созданный лид будет отображаться в списке лидов.

Причем если вы заполнили поля в блоках Компания и Контакт, то также создадутся новая компания и новый контакт, содержащие соответствующую информацию.

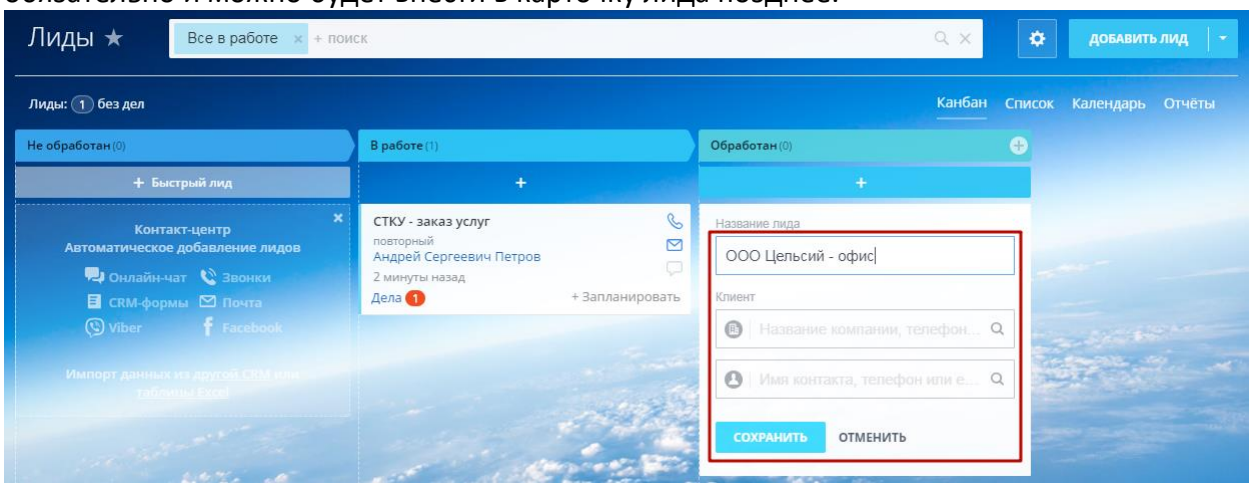


3.2. В режиме «**Канбан»** нужно кликнуть по «**+**»



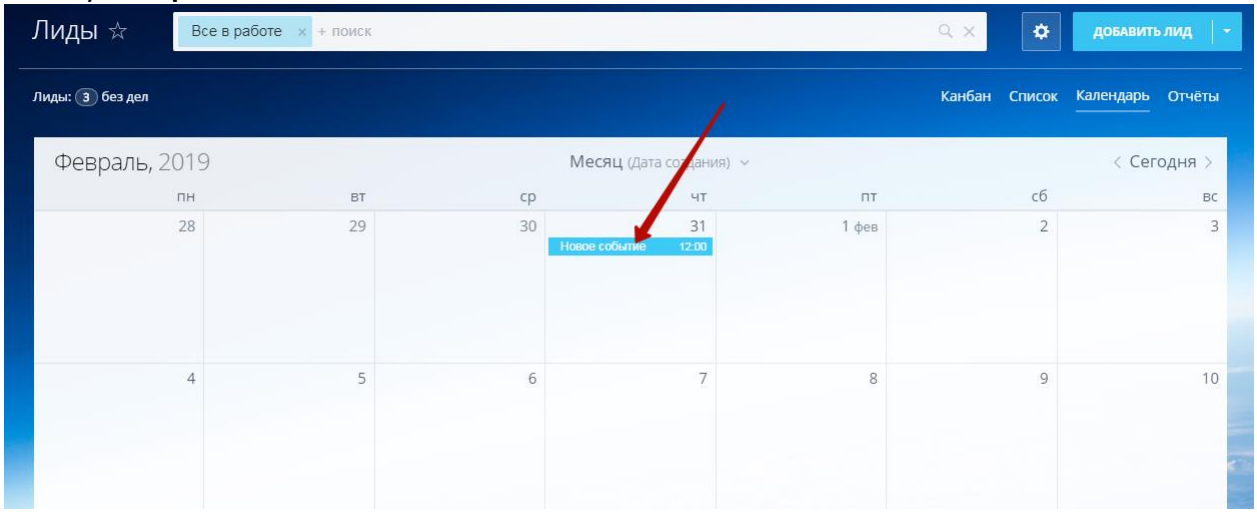
Дальше заполняем поля: **Название лида**, **Название компании**, **Имя контакта** и нажимаем кнопку **Сохранить**.

Причем обязательно нужно заполнить только название лида, все остальное заполнять не обязательно и можно будет внести в карточку лида позднее.

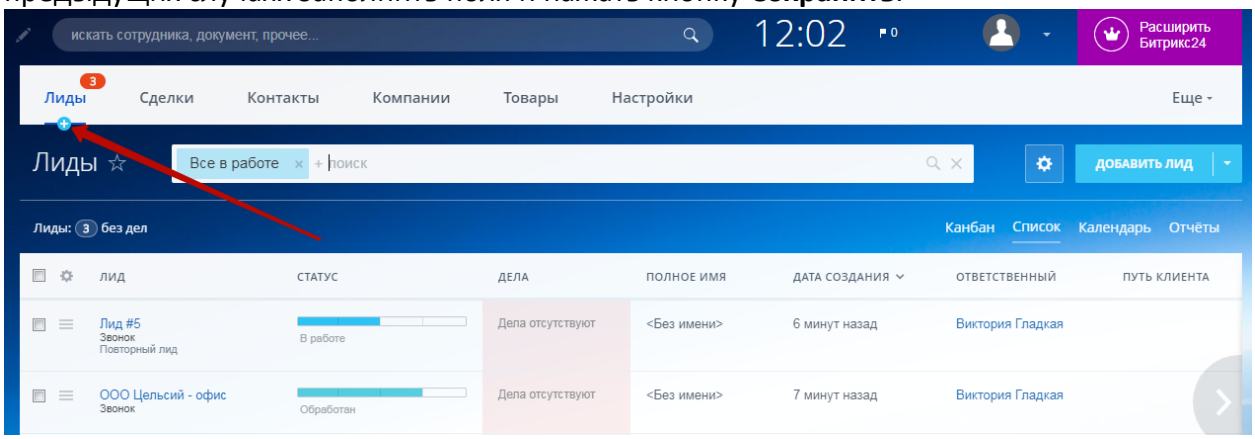


3.3. В режиме «**Календарь»** нужно кликнуть по ячейке-дню.

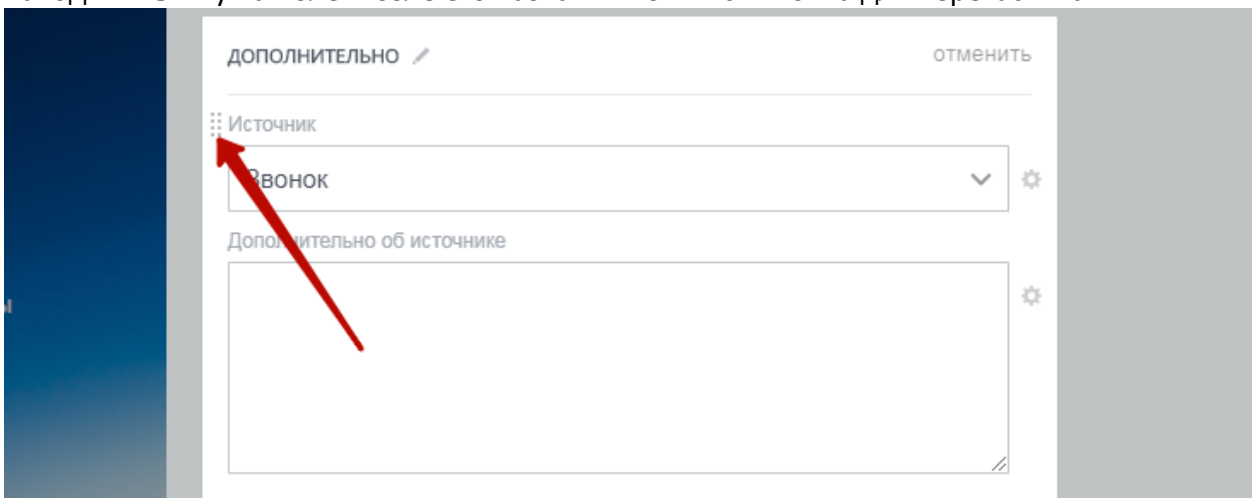
Откроется окно добавления лида. После внесения информации в поля нужно нажать кнопку «**Сохранить**».



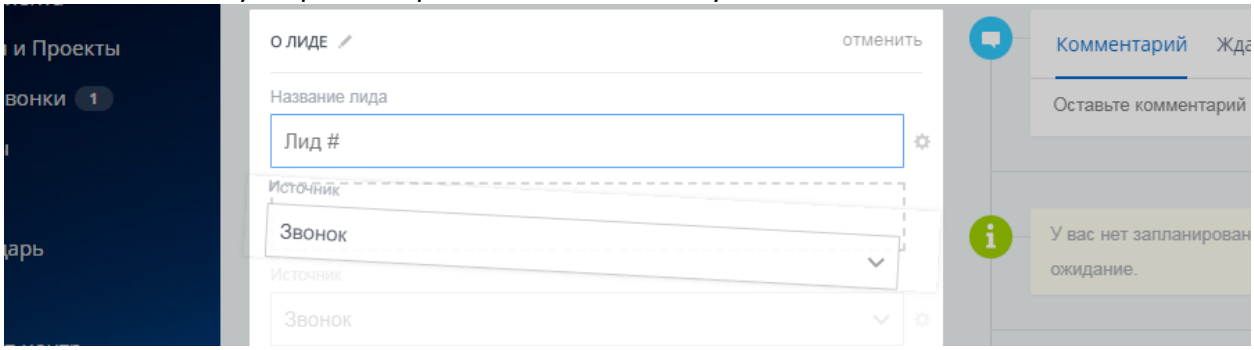
3.4. Если кликнуть по «+» под пунктом Лиды в верхнем меню (появляется при наведении мышки на данный пункт), то откроется страница добавления нового лида. Нужно как и в предыдущих случаях заполнить поля и нажать кнопку **Сохранить**.



4. Порядок полей на странице добавления нового лида можно менять. Для этого наводим мышку на поле. Возле его названия появится кнопка для перетаскивания.

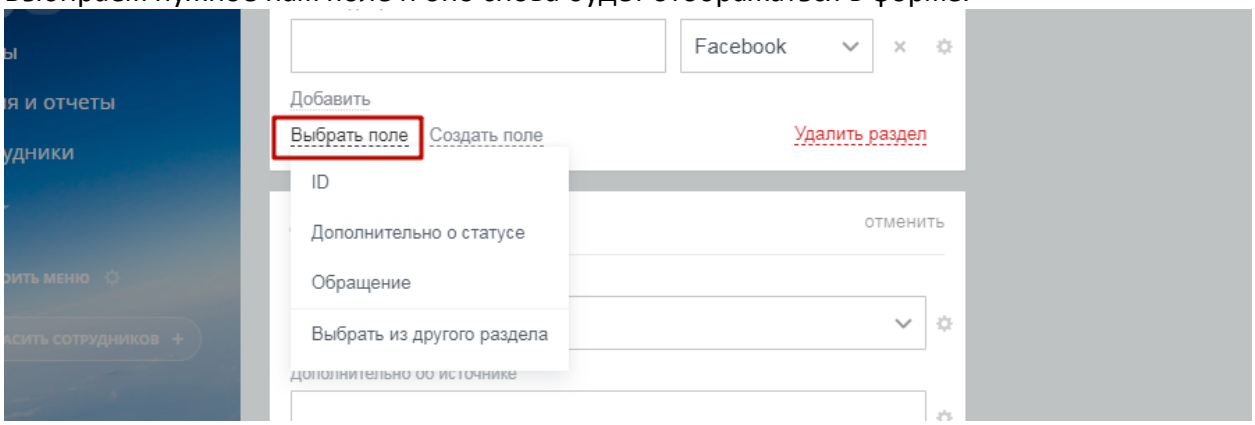


Зажимаем мышку и просто перетаскиваем поле в нужное нам место.

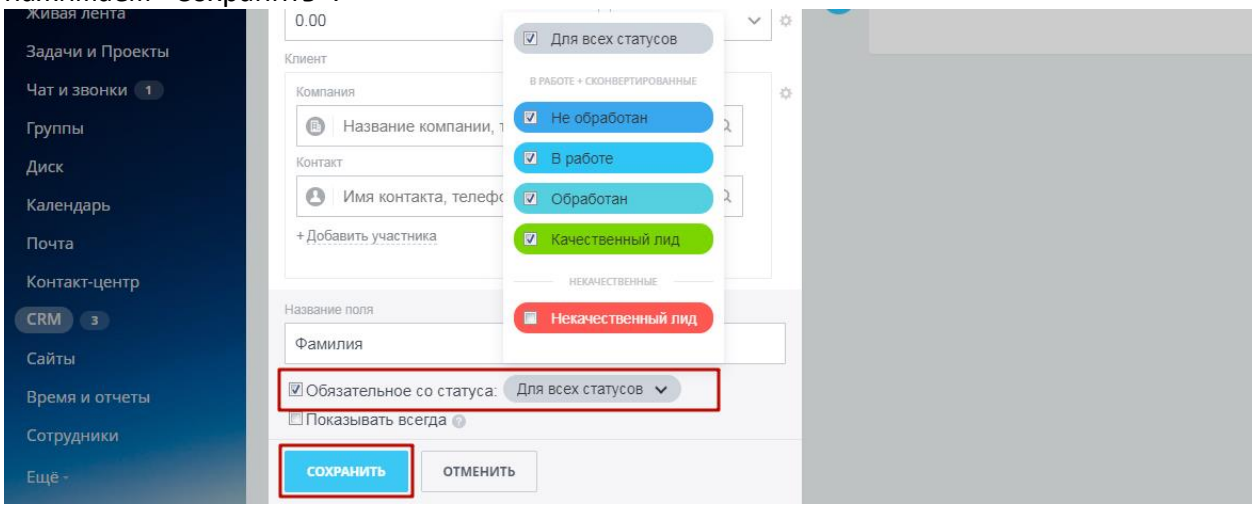


5. Чтобы с формами заявок было удобно работать, можно убрать лишние поля. Для этого наводим мышку на кнопку-шестеренку справа от поля и в выпадающем списке выбираем «Скрыть».

При необходимости скрытие поля можно вернуть. Для этого нужно внизу блока нажать кнопку «**Выбрать поле**». Появится выпадающий список с перечнем спрятанных полей. Выбираем нужное нам поле и оно снова будет отображаться в форме.

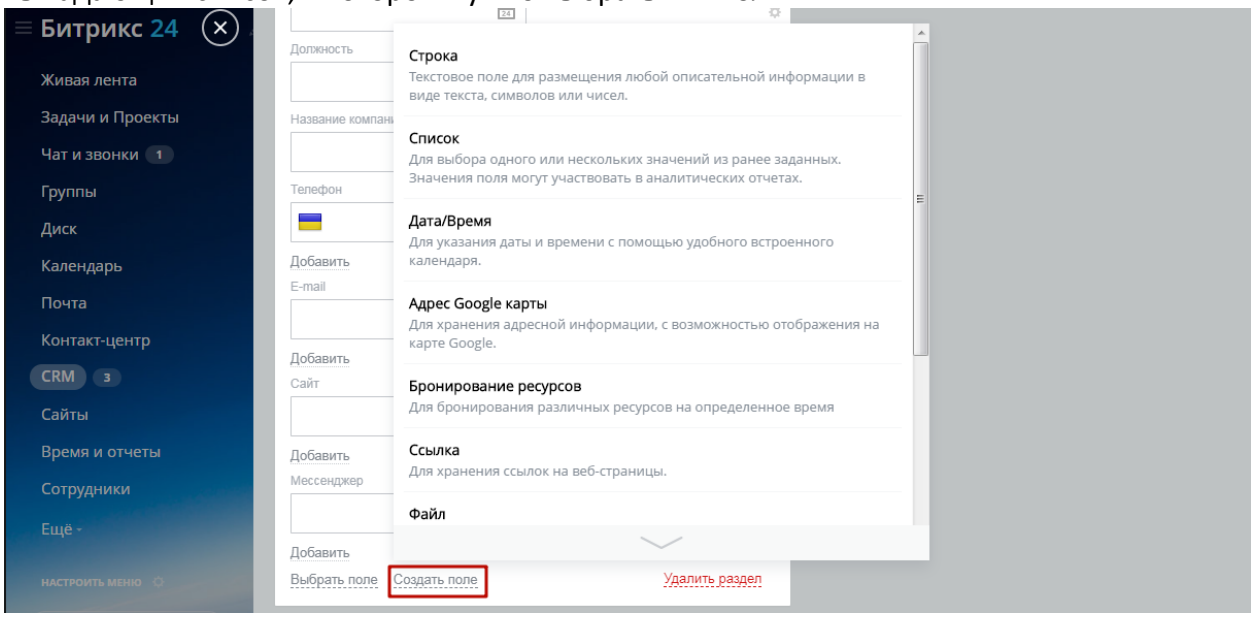


6. Поле можно сделать обязательным или обязательным с определенного статуса. Для этого в выпадающем списке нужно выбрать пункт «Настроить», дальше поставить галочку возле «Обязательное для статуса» и поставить галочки возле нужных статусов. После этого нажимаем «Сохранить».

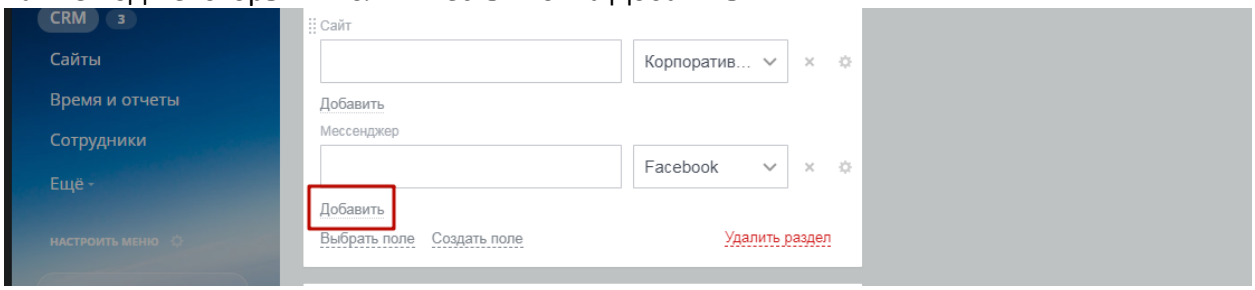


Примечание: сделать поле обязательным для конкретных стадий можно на тарифах "Команда", "Компания" и "CRM+"

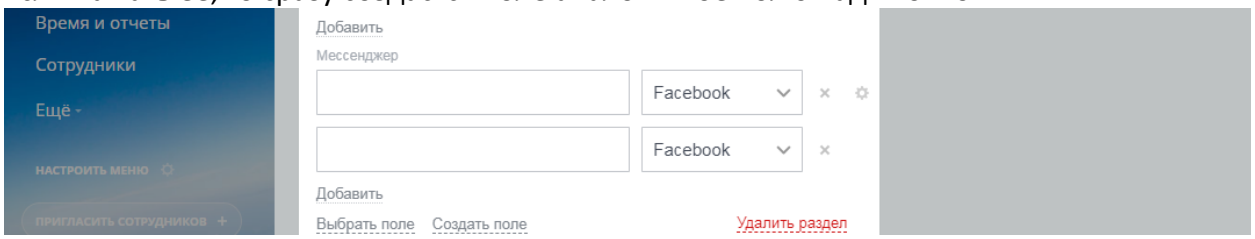
7. Если нужно добавить новое поле, то нажимаем кнопку «**Создать поле**». Появится выпадающий список, в котором нужно выбрать тип поля.



Также под некоторыми полями есть кнопка Добавить.



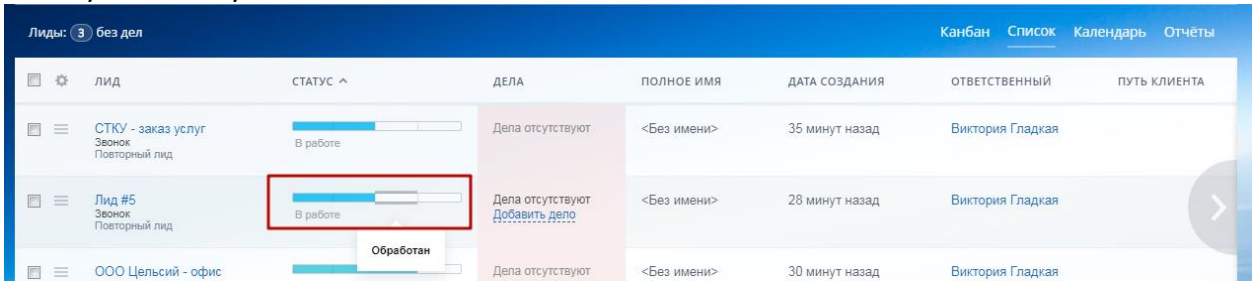
Если нажать ее, то сразу создастся поле аналогичное полю над кнопкой.



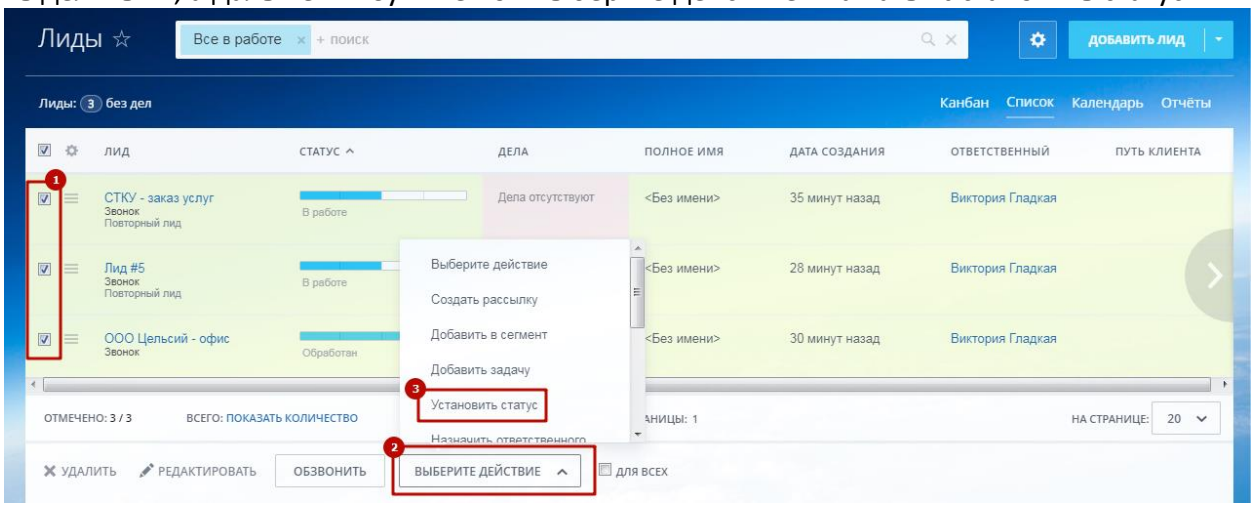
8. Важной частью каждого лида является его статус. Задача менеджера «пройти» все статусы и завершить обработку лида.

Задавать статус можно в окне редактирования лида или прямо на странице лидов:

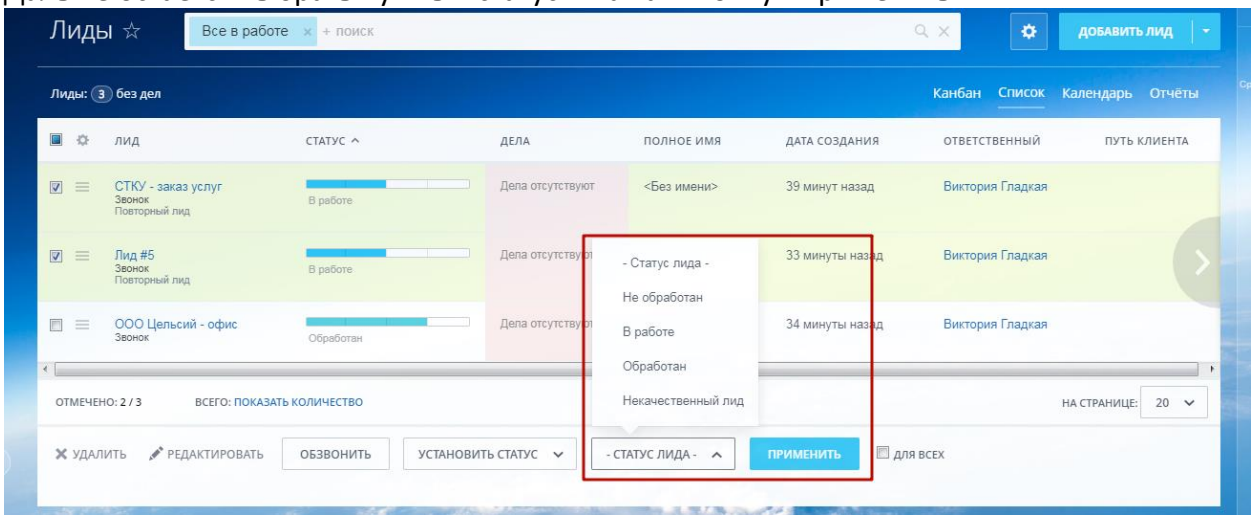
- В Списке для этого нужно навести мышку на шкалу статуса, выбрать нужный статус и кликнуть по нему мишкой.



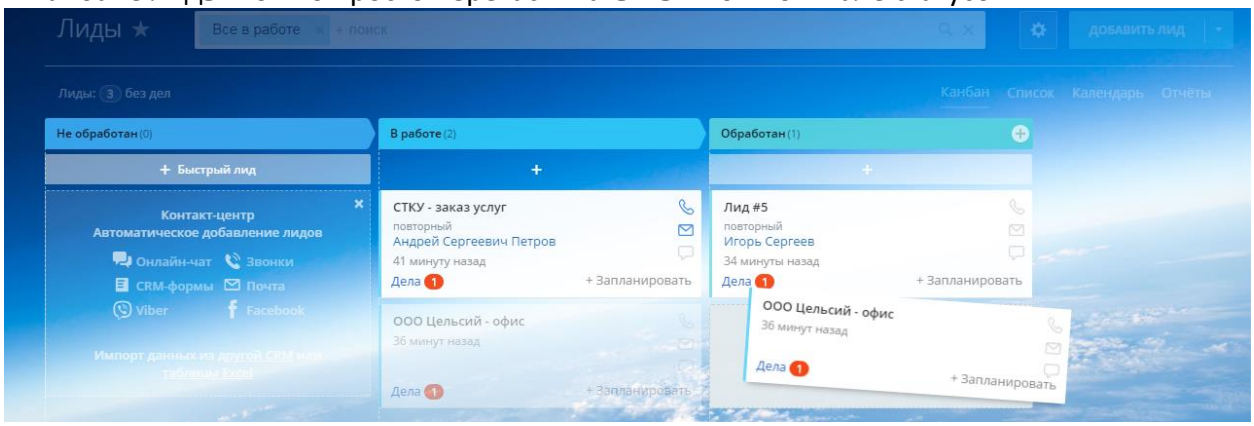
Можно одновременно поменять статусы для нескольких лидов. Для этого нужно выделить их, а дальше внизу в меню «Выберите действие» нажать «Установить статус».



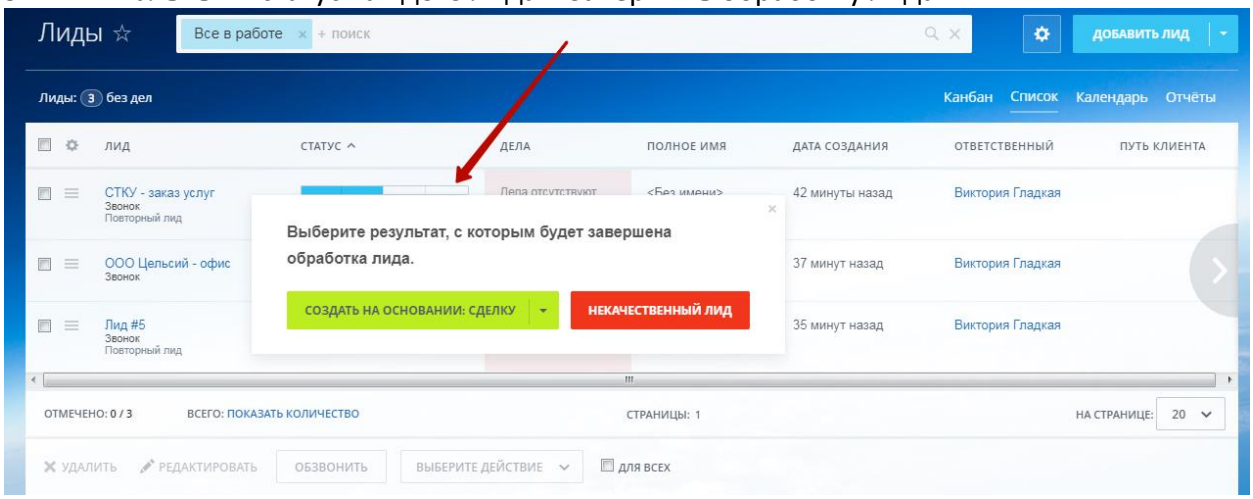
Дальше остается выбрать нужный статус и нажат кнопку «Применить».



В Канбане лиды можно просто перетаскивать мышкой по шкале статусов.

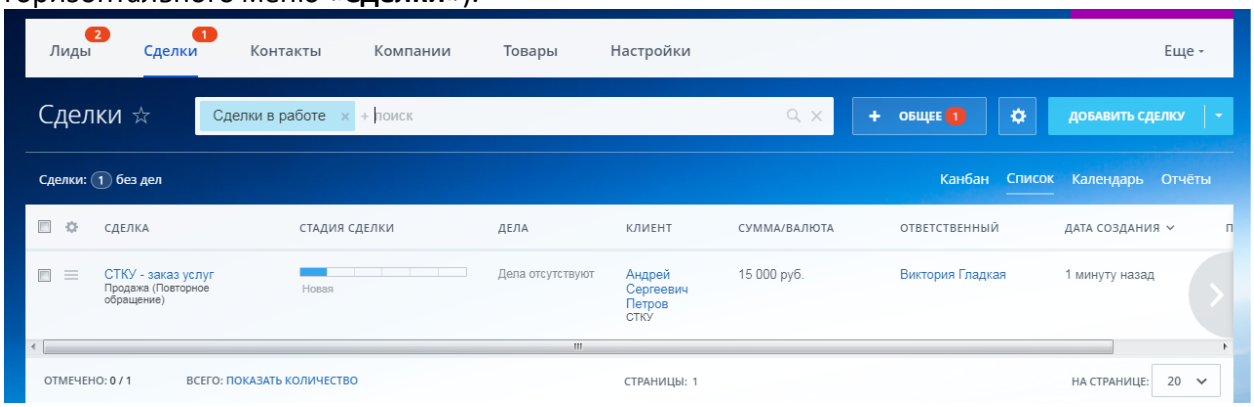


9. «Финальный» статус каждого лида – завершить обработку лида.

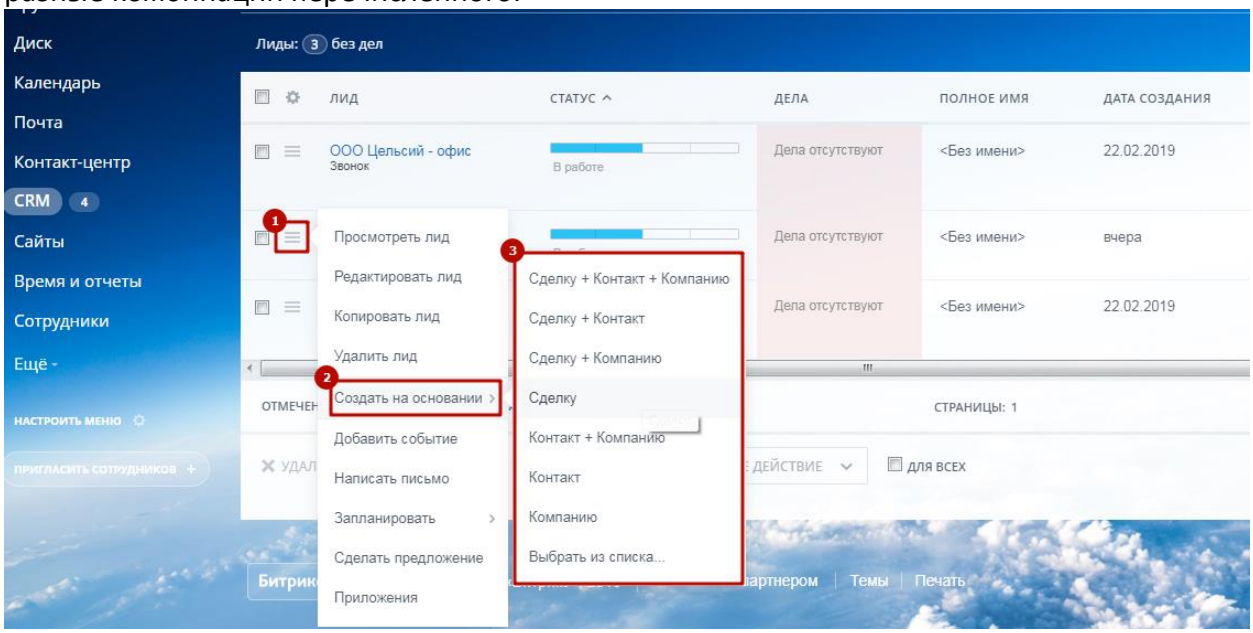


10. Чтобы забраковать лид, нажимаем кнопку «**Некачественный лид**».

11. Если лид удачный, то на его основании создастся сделка. Для этого нажимаем «**Создать на основании: Сделку**». Ее можно будет увидеть в списке сделок (Пункт горизонтального меню «**Сделки**»).

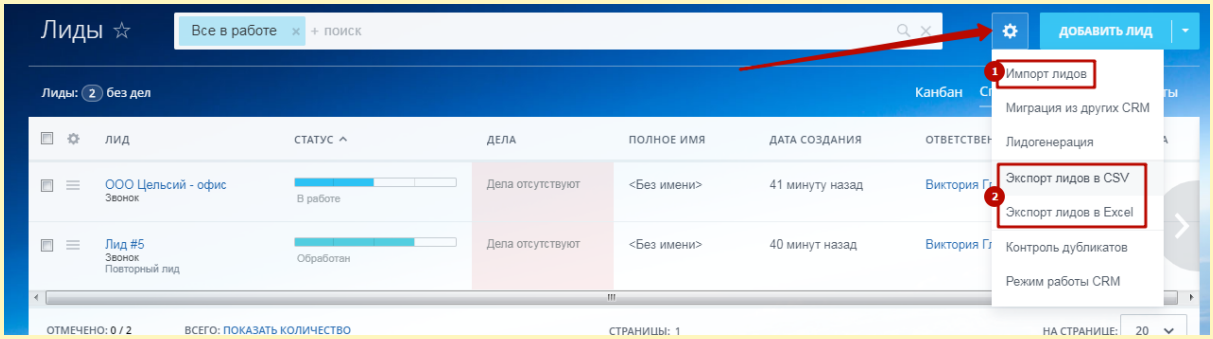


Существуют и другие сценарии. На основании лида можно создать Контакт, Компанию и разные комбинации перечисленного.



Заметка от Positive2B:

Лиды можно не только создавать вручную, но и импортировать автоматически, загрузив файла excel или csv (1). Пример структуры такого файла можно получить на странице лидов (2).

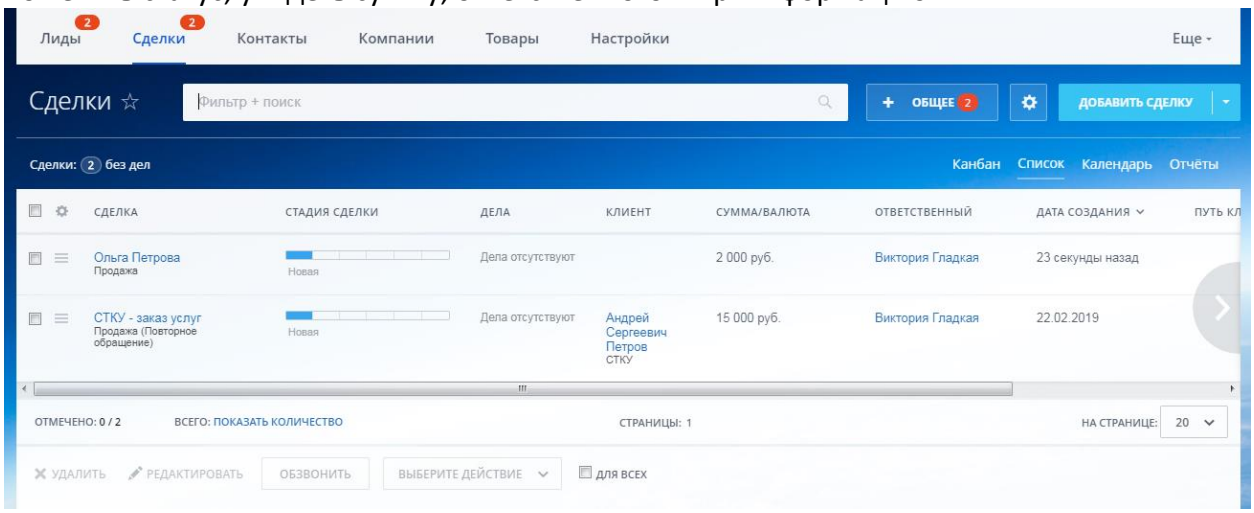


Также лиды можно получать автоматически с форм на сайте и онлайн-чата, из социальный сетей компании, из входящих писем и звонков, даже если звонок пропущен.

УРОК 3.2. СДЕЛКИ

Сделка *– это запись о работе с клиентом, компанией по поводу продажи товара или оказания услуги.*

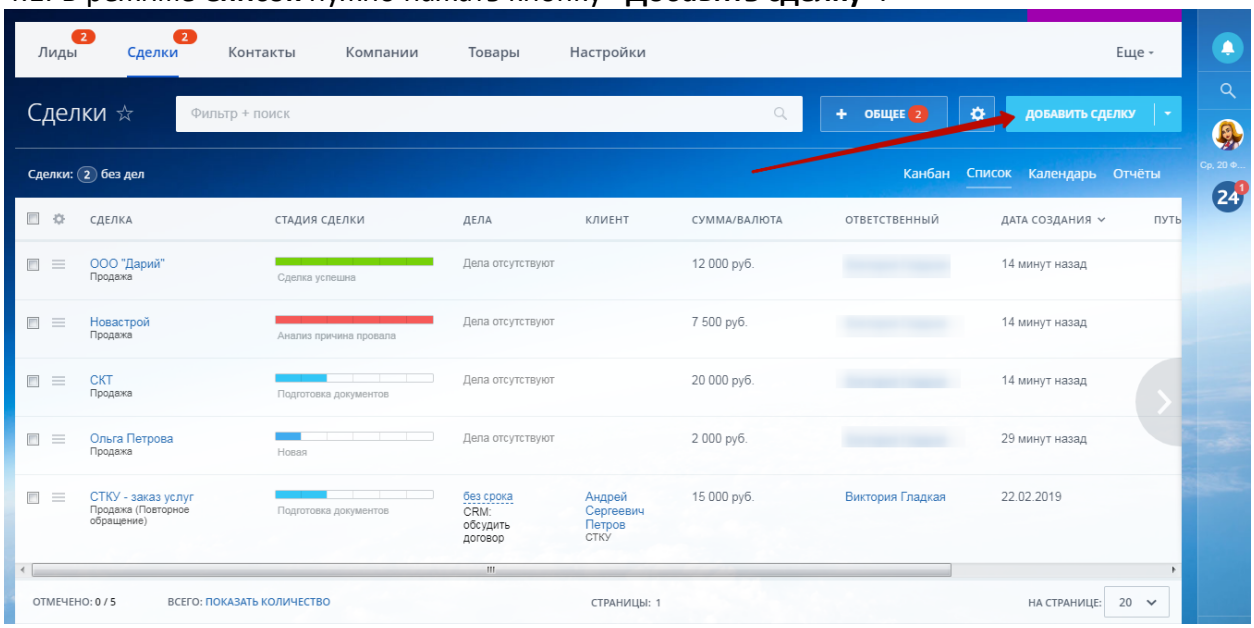
1. Переходим «**CRM**».
2. В горизонтальном меню выбираем «**Сделки**».
3. Откроется страница со списком сделок. Для каждой сделки можно увидеть и поменять статус, увидеть сумму, ответственного и пр. информацию.



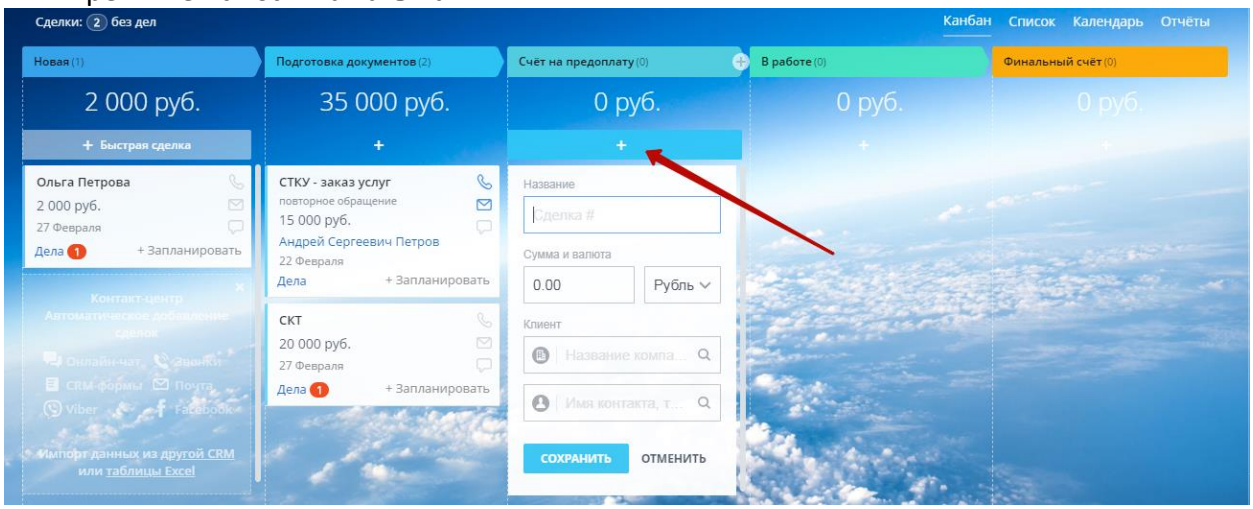
Большинство операция со сделками (создание, редактирование, изменение статуса, просмотр отчетов) выполняются по такому же алгоритму, как действия с лидами.

4. Чтобы добавить сделку:

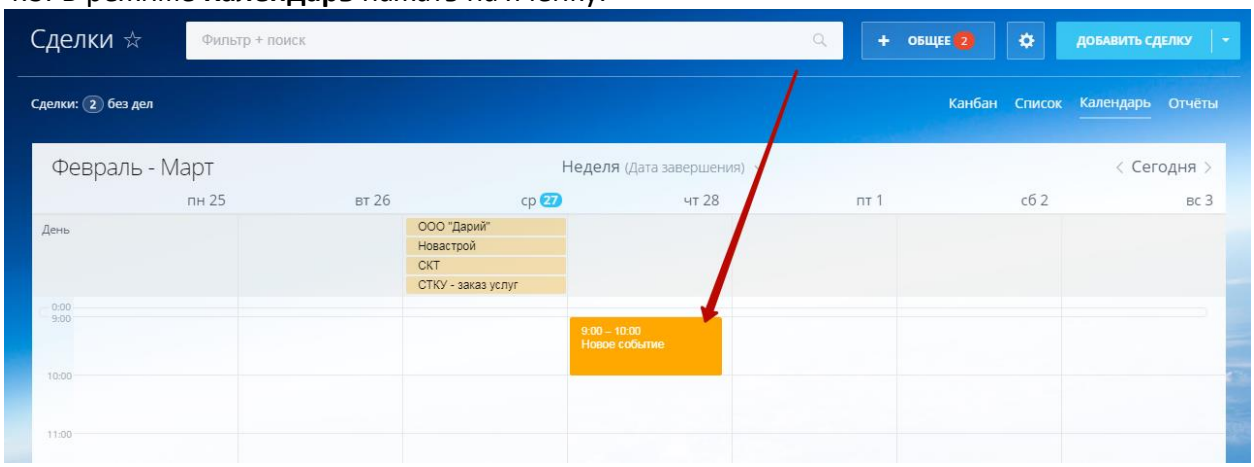
4.1. В режиме **Список** нужно нажать кнопку «**Добавить сделку**».



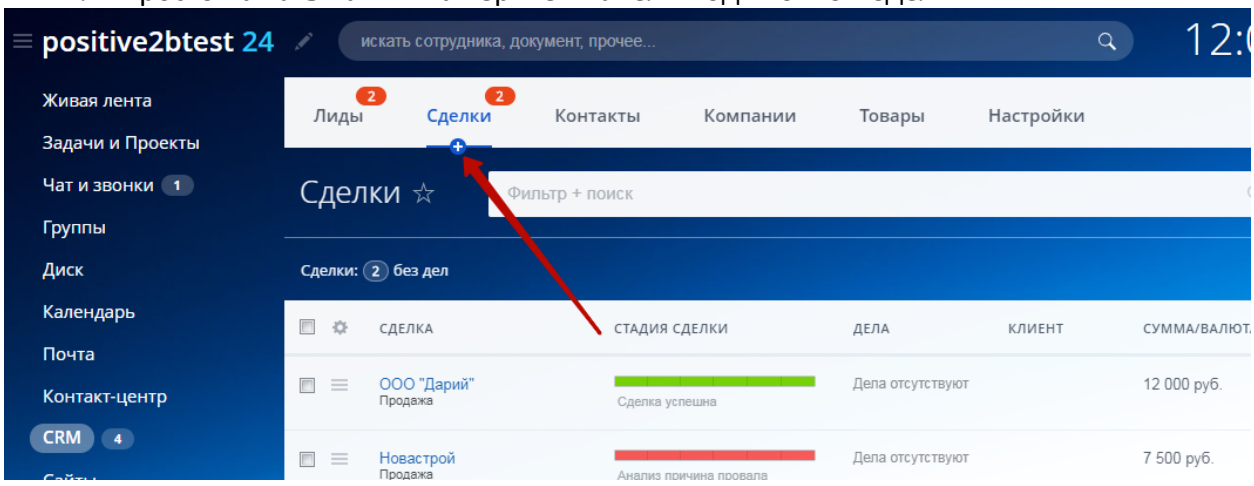
4.2. В режиме **Канбан** нажать на «**+**».



4.3. В режиме **Календарь** нажать на ячейку.

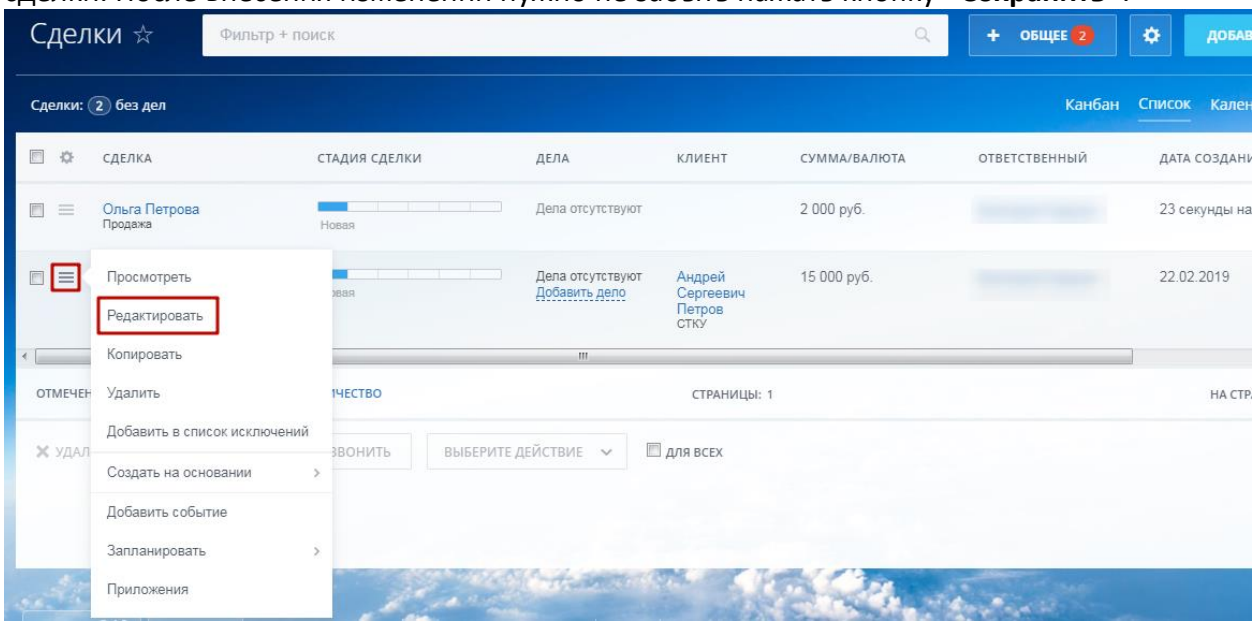


4.4. Или просто нажать на «**+**» на верхней панели под кнопкой Сделки.



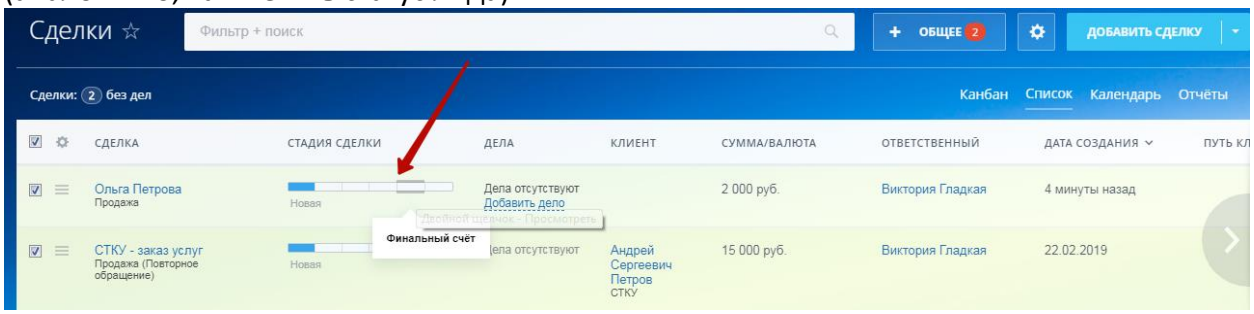
Дальше откроется окно добавления сделки. Нужно заполнить поля и после этого нажать кнопку «**Сохранить**».

5. Чтобы внести изменения в сделку нужно нажать кнопку с полосками возле названия сделки и выбрать «**Редактировать**». После этого откроется окно для редактирования сделки. После внесения изменений нужно не забыть нажать кнопку «**Сохранить**».



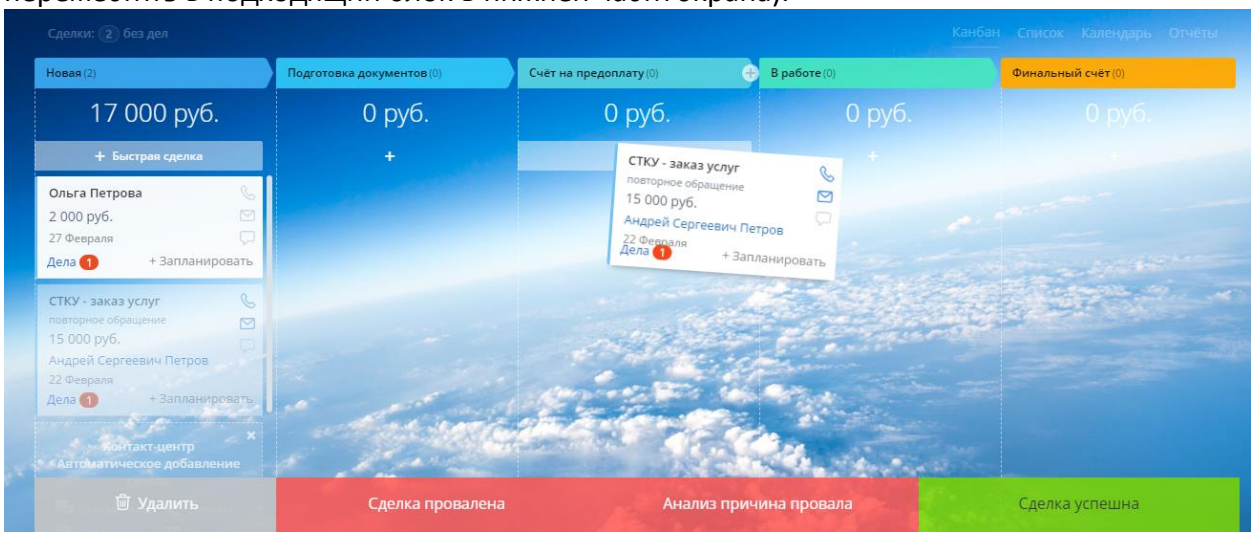
Аналогичное окно редактирование сделки откроется, если просто щелкнуть мышкой по названию сделки.

6. **Статус сделки** можно менять кликом по шкале статусов прямо на странице списка (аналогично, как менять статус лида).

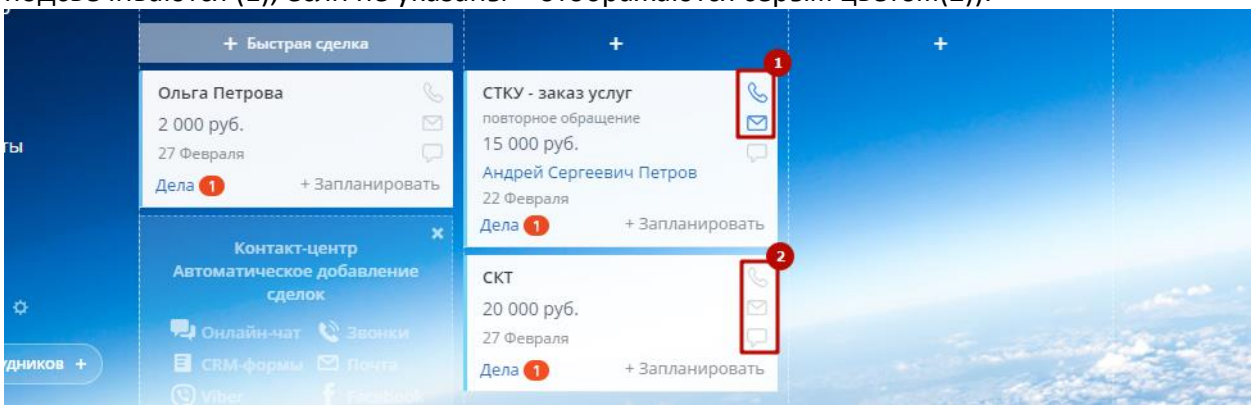


7. Со сделками удобно работать в режиме **Канбан**.
Так можно наглядно увидеть, в каком состоянии какие сделки находятся (по статусам).
По каждой сделке отображается название, сумма, дата.

Чтобы быстро поменять статус сделки нужно просто перетащить ее мышкой по доске. Также перетаскиванием можно удалить сделку или завершить ее (достаточно переместить в подходящий блок в нижней части экрана).

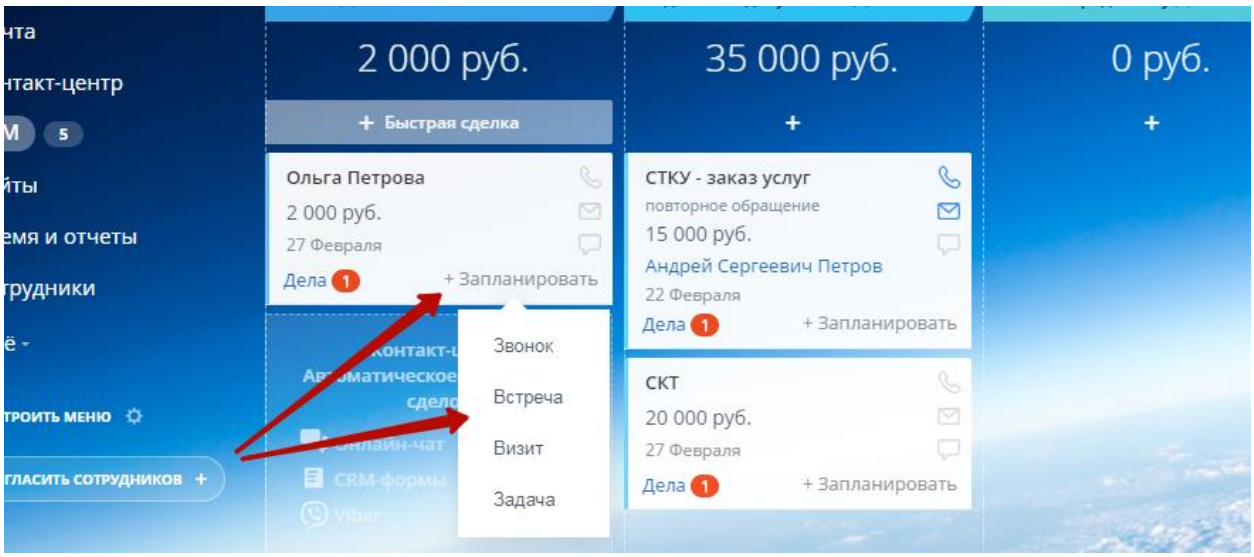


8. При наведении на сделку можно прямо из канбана осуществлять звонки, писать клиенту на почту или в мессенджер (если указаны контакты – пиктограммы подсвечиваются (1), если не указаны – отображаются серым цветом(2)).

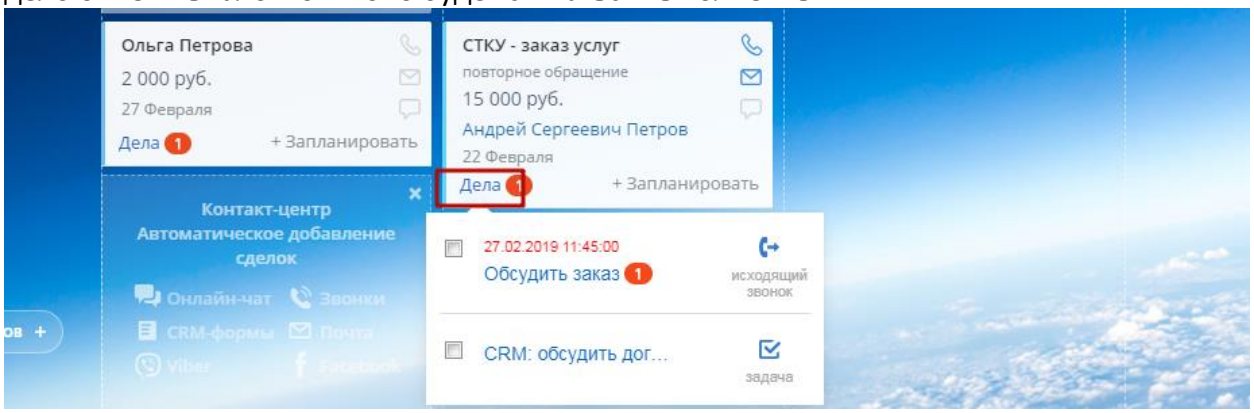


9. К сделкам можно привязывать дела (например, звонки, задачи, встречи).

9.1. Для **создания новых дел** нужно нажать **«+Запланировать»**, выбрать нужное из списка и в новом окне заполнить поля.

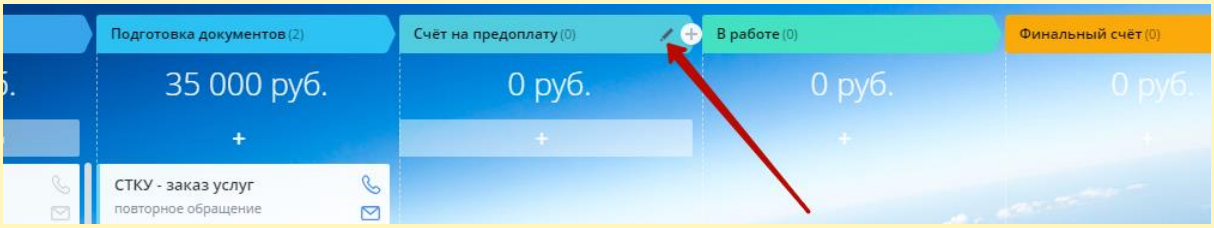


9.2. Чтобы просмотреть запланированные ранее дела, нужно нажать кнопку Дела. Если дело отметить галочкой – оно будет считаться выполненным.

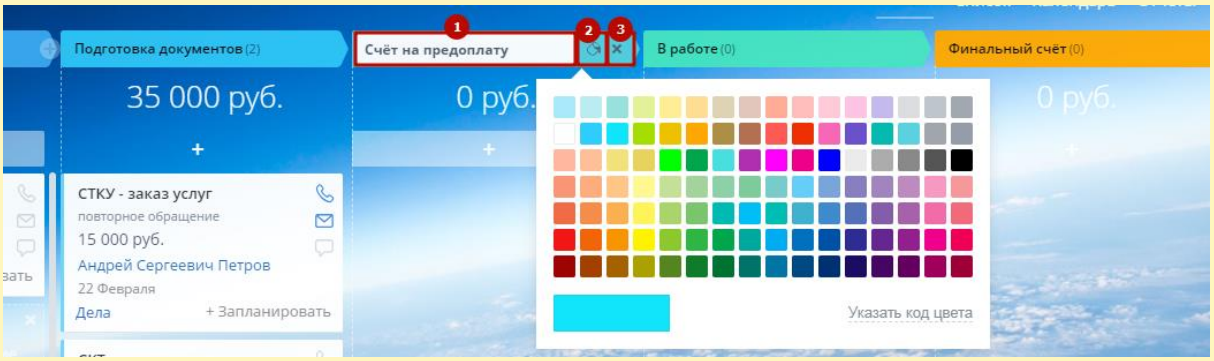


Заметка от Positive2B:

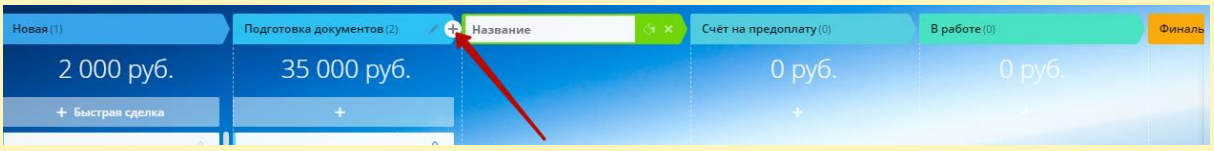
Если нужно изменить названия или поменять цвет статусов, то в канбане нужно навести мышку на название статуса. Появится кнопка-карандаш.



Нажимаем ее и можно отредактировать название статуса(1), его цвет(2) или удалить статус (3).



Чтобы добавить новый статус нужно нажать на «+» возле существующего статуса. Новый статус добавиться справа от него.

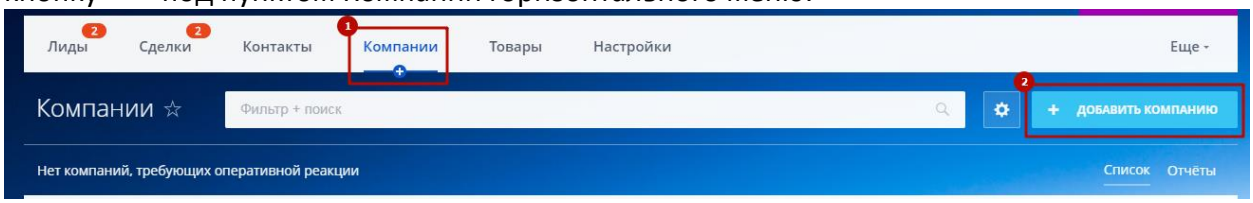


Порядок статусов меняется перетаскиванием.

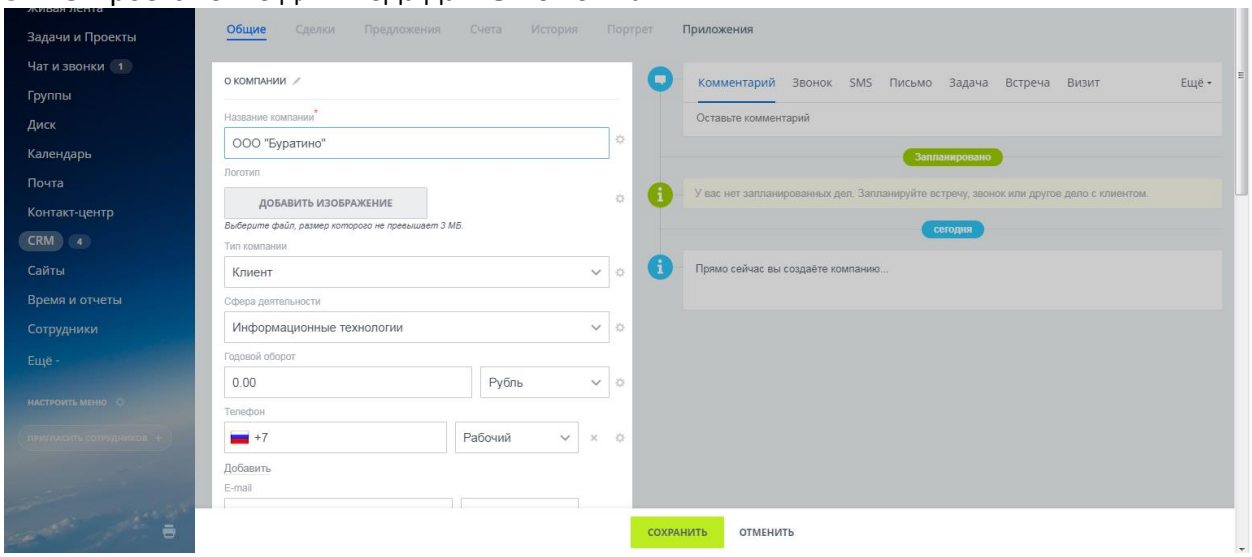
УРОК 3.3. КОМПАНИИ

Компания *- запись в CRM о компании, с которой вы сотрудничаете.*

1. Чтобы просмотреть компании нужно открыть в левом меню **CRM**, дальше в горизонтальном меню выбрать «**Компании**» (1).
2. Для добавления новой компании нажимаем кнопку «**Добавить компанию**» (2) или на кнопку «+» под пунктом Компании горизонтального меню.

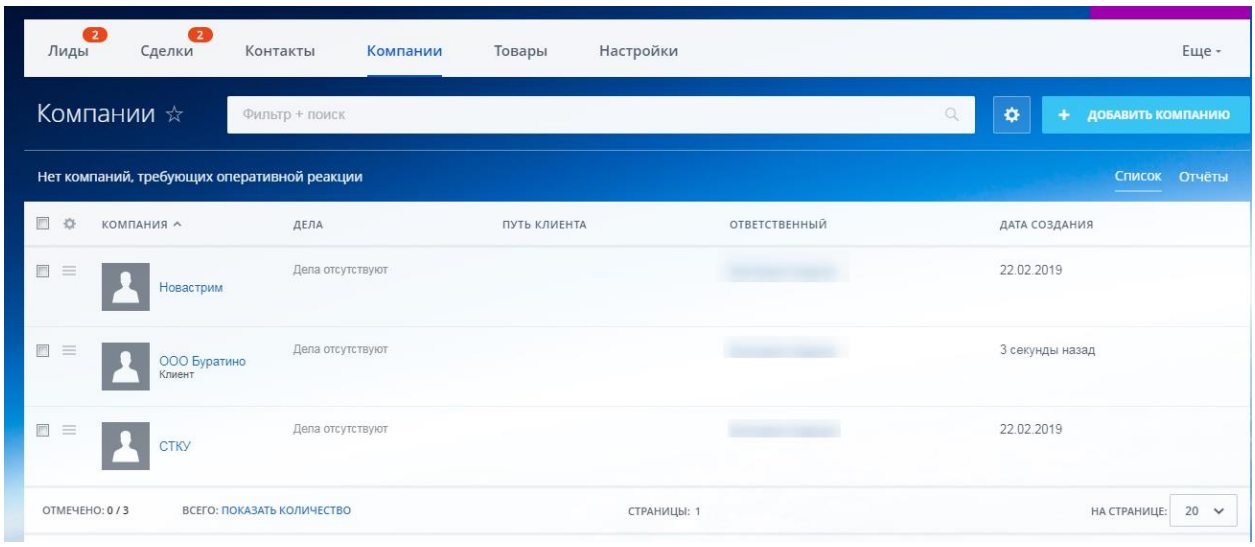


3. Откроется окно для ввода данных о компании.



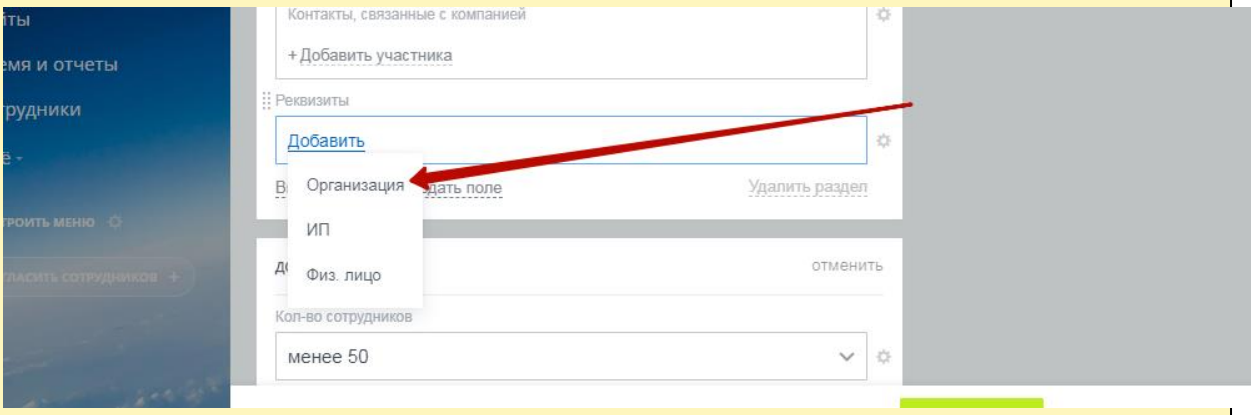
После заполнения всех полей нажимам Сохранить.

4. Компания появится в списке компаний.



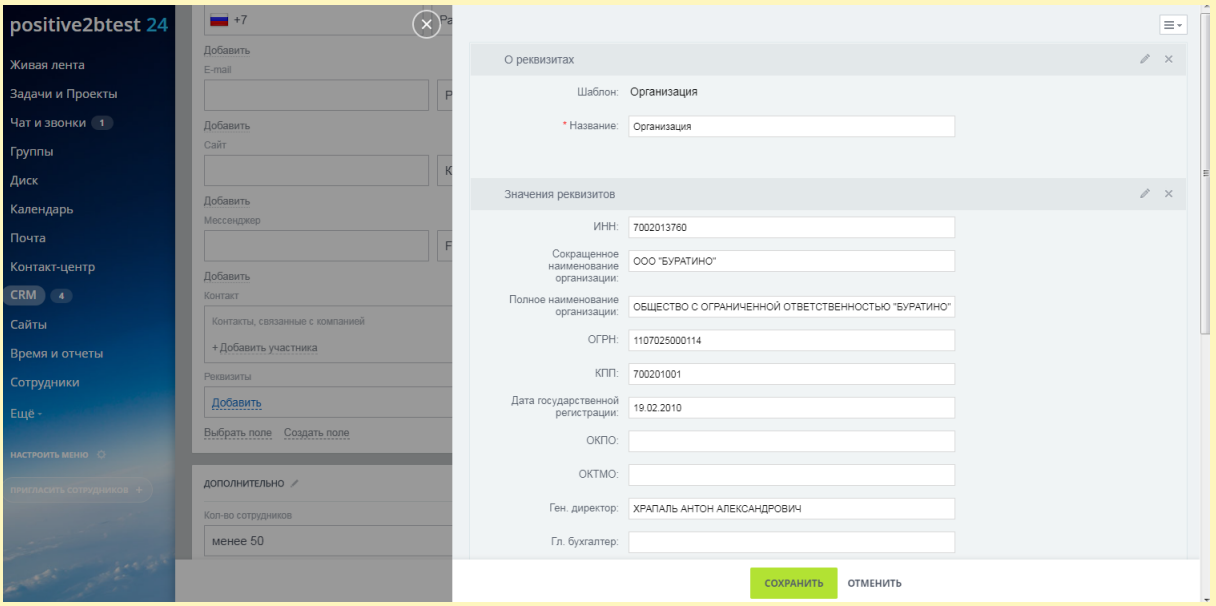
Заметка от Positive2B:

Достаточно только заполнить поле название компании. Дальше пролистываем вниз к полю «Реквизиты». Там нужно нажать «Добавить» и дальше выбрать что добавлять.



Если выбрать Организация, то откроется еще одно окно для заполнения реквизитов. Вводим в поле ИНН код – система предложит соответствующую коду организацию. Нажимаем на ее название и все остальные поля заполнятся автоматически.

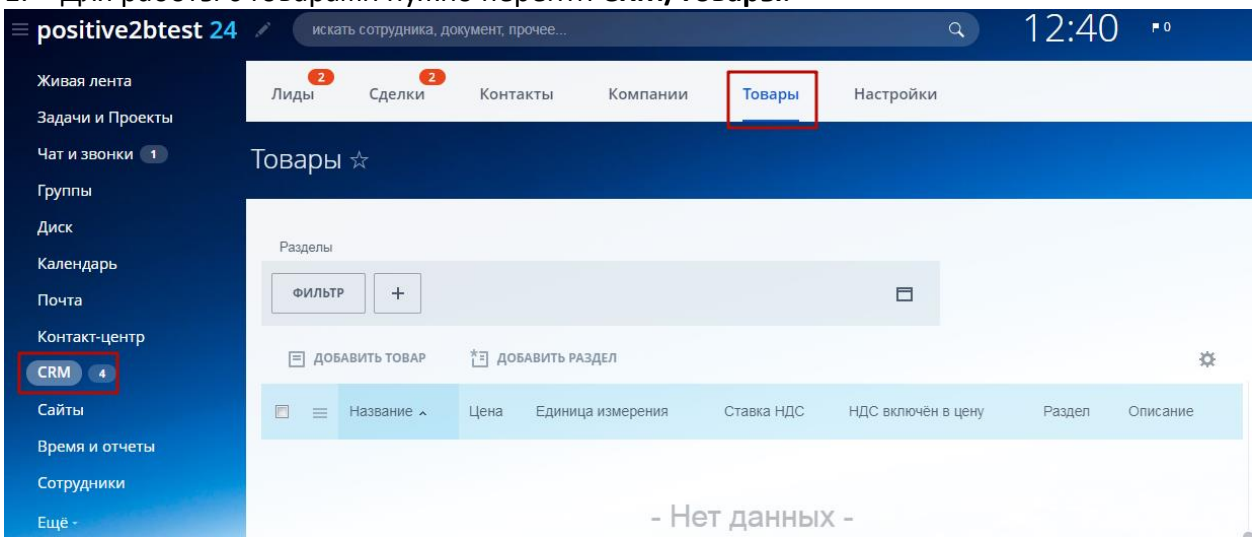
В примере ввели название «ООО «Буратино», вставили ИНН, дальше все данные подставились автоматом.



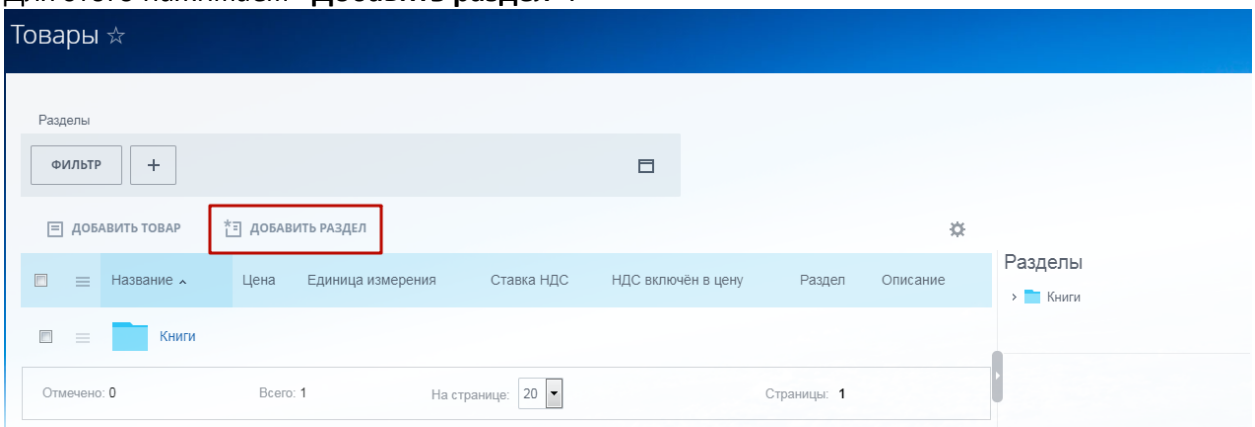
УРОК 3.4. ТОВАРЫ

В Битрикс24 разработан механизм для работы с товарами: можно создавать новые товары, редактировать и удалять существующие, импортировать новые товары из файла или с системы складского учета.

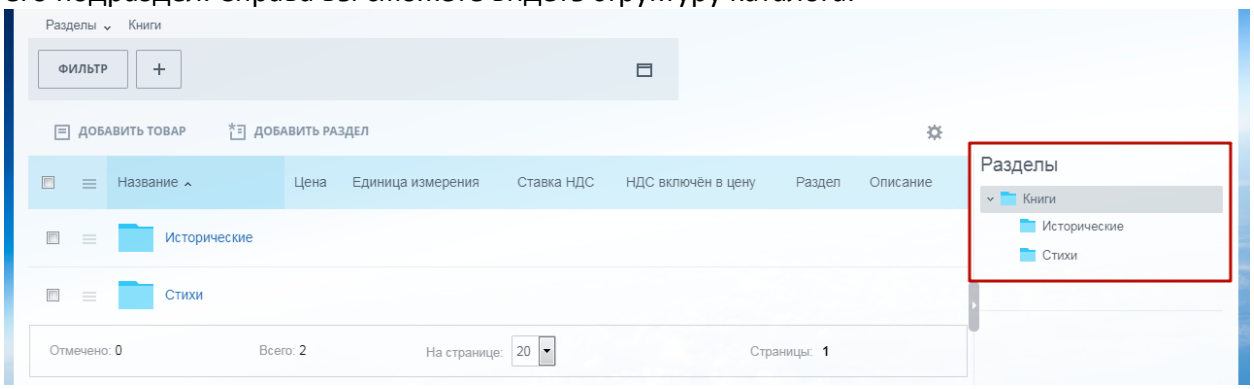
1. Для работы с товарами нужно перейти **CRM/Товары**.



2. Чтобы с товарами было удобнее работать, стоит сначала задать структуру каталога. Для этого нажимаем «**Добавить раздел**».

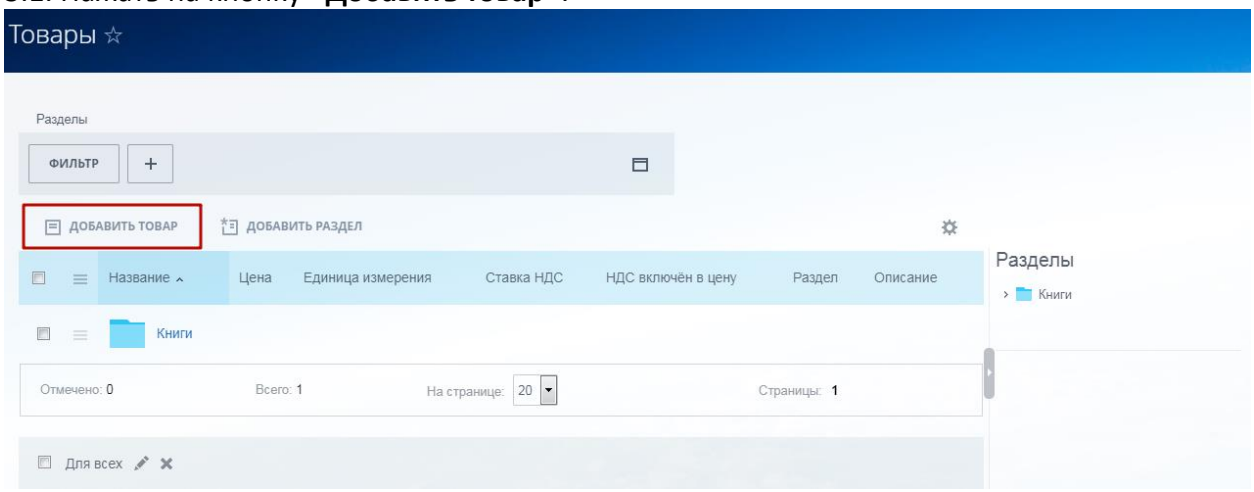


Откроется окно добавления раздела. Вводим его название и нажимаем **«Сохранить»**. Если перейти в созданный раздел и нажать там кнопку «Добавить раздел», то создастся его подраздел. Справа вы сможете видеть структуру каталога.

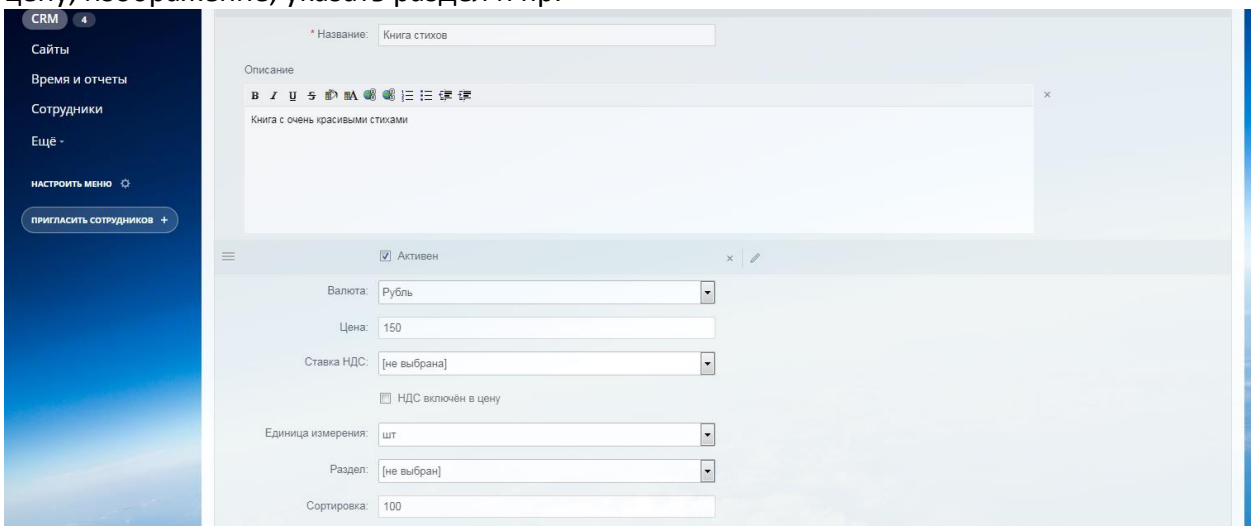


3. Добавлять товары в каталог можно несколькими способами:

3.1. Нажать на кнопку «**Добавить товар**».

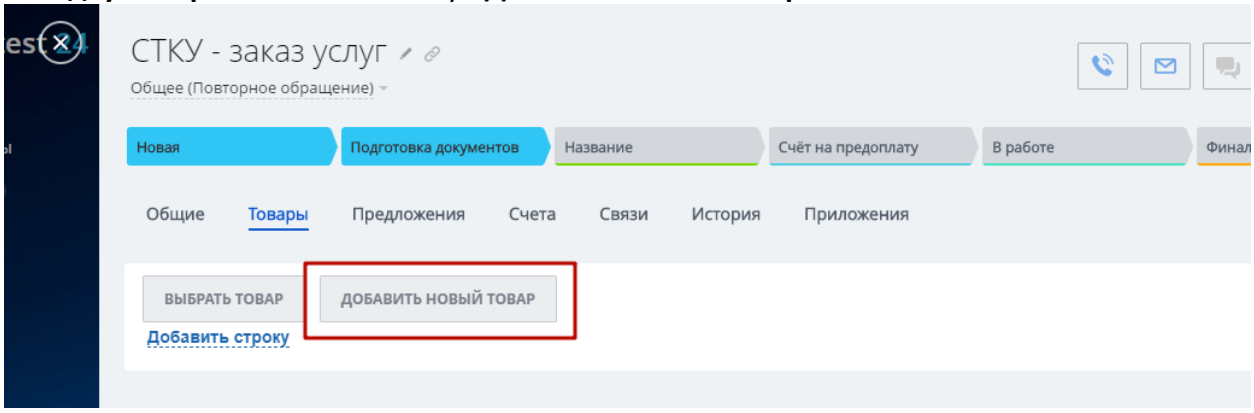


Откроется окно добавления товара. Нужно указать его название, описание, задать валюту, цену, изображение, указать раздел и пр.



После этого нажимаем «**Сохранить**». А если нужно будет добавить еще товары, то «**Сохранить и добавить**» .

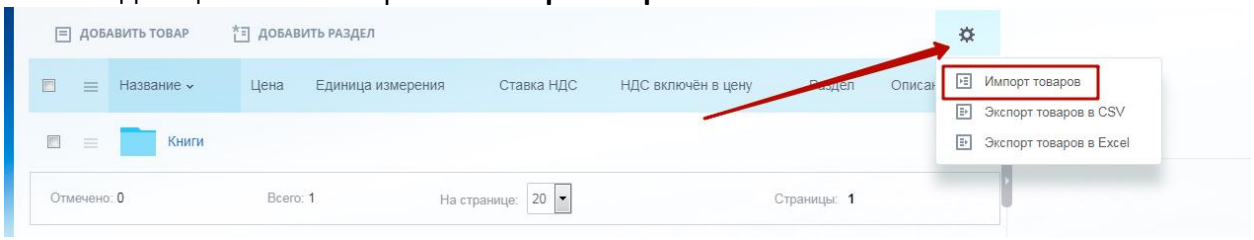
3.2. Создавать товары можно прямо на странице **Сделки**. Для этого нужно открыть **вкладку Товары** и нажать кнопку «**Добавить новый товар**».



Дальше откроется форма, в которой нужно будет заполнить все поля, после чего нажать кнопку «**Создать**».

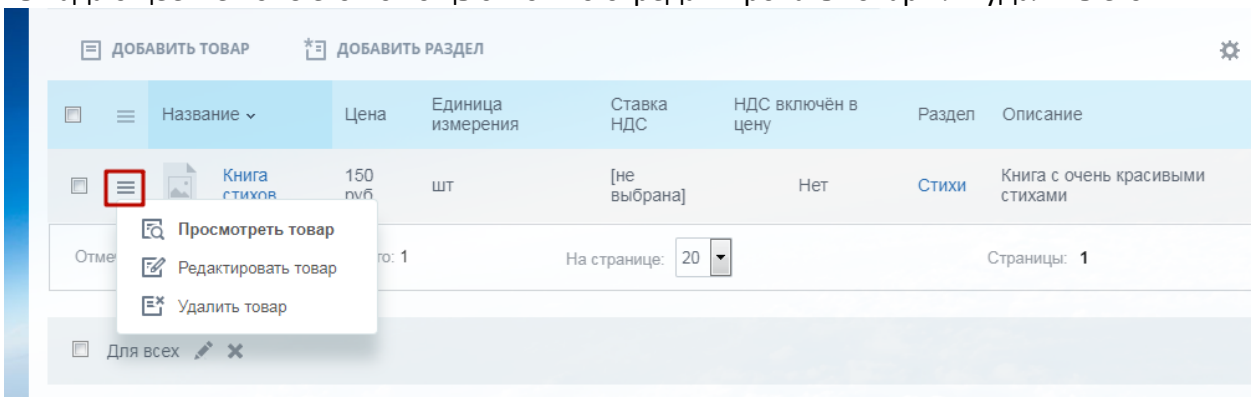
3.3. В CRM не обязательно создавать все товары вручную. Например, если для товарного учета вы используете 1С, то можно настроить обмен и товары будут попадать в Bitrix24 автоматически. Причем структура разделов в 1С и в CRM может отличаться.

Также в системе предусмотрен импорт товаров с файлов (в формате .csv). Для перехода к данной процедуре достаточно нажать кнопку настроек (**шестеренка**) в разделе «**Товары**» и в выпадающем меню выбрать «**Импорт товаров**»



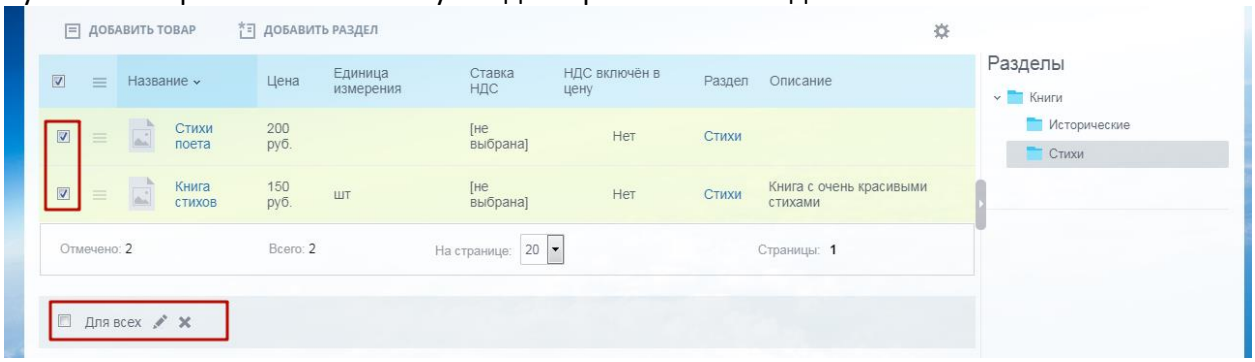
Импорт товаров из csv файла рекомендуется использовать только для первичной загрузки товаров. Повторно импорт делать не стоит, поскольку это может привести к появлению дублей товаров.

5. **Удалять и редактировать** товары можно непосредственно в карточке товара, а можно и в каталоге. Если нажать кнопку с полосочками слева от товара, то откроется выпадающее меню. С его помощью можно отредактировать товар или удалить его.



Аналогично редактируются и удаляются разделы каталога.

С товарами доступны групповые операции. Для этого необходимо отметить галочками нужные товары и нажать кнопку «Редактировать» или «Удалить».



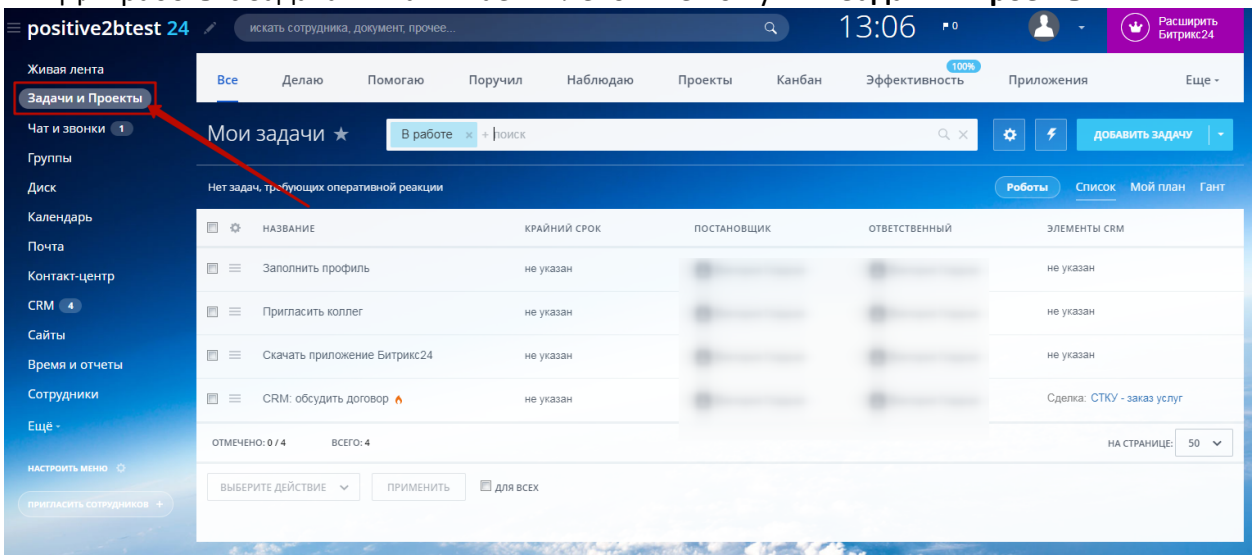
Заметка от Positive2B:

Товары в Битрикс24 можно привязывать в сделках, использовать в CRM-форме или интернет-магазине.

УРОК 4. ЗАДАЧИ И ПРОЕКТЫ

Задачи *- инструмент для организации персональной и групповой работы. Сотрудник может видеть только те задачи, к которым он причастен.*

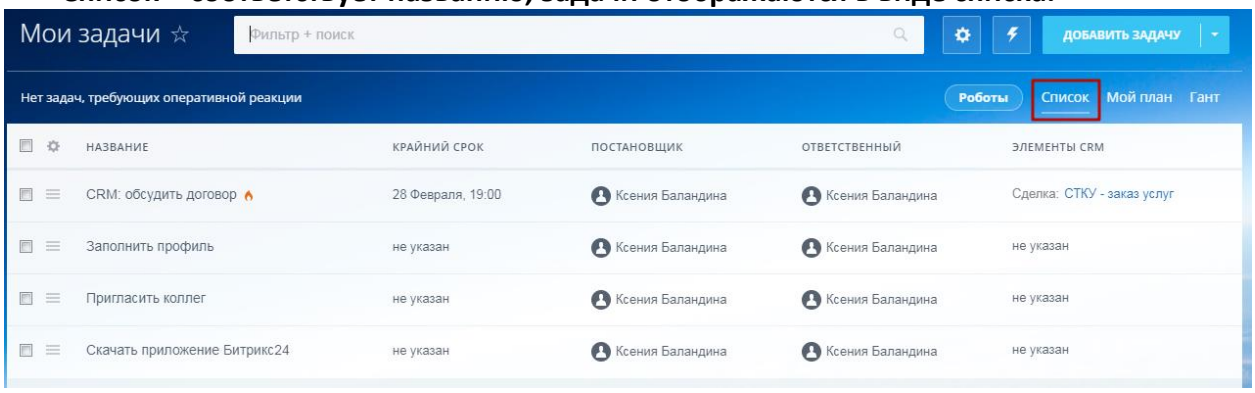
1. Для работы с задачами нажимаем в левом меню пункт «**Задачи и проекты**».



2. Откроется страница со списком задач. Важные задачи отмечаются пиктограммой – огоньком.

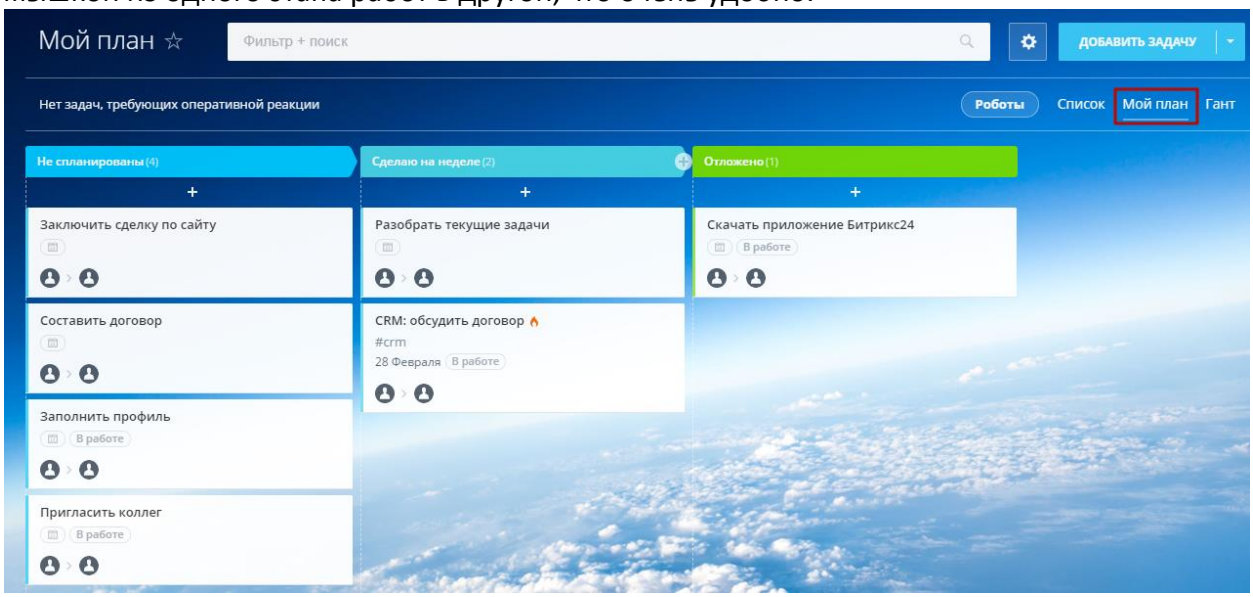
Для задач предлагается несколько вариантов отображения:

- **Список – соответствует названию, задачи отображаются в виде списка.**



- **Мой план - это вариант канбан-доски.**

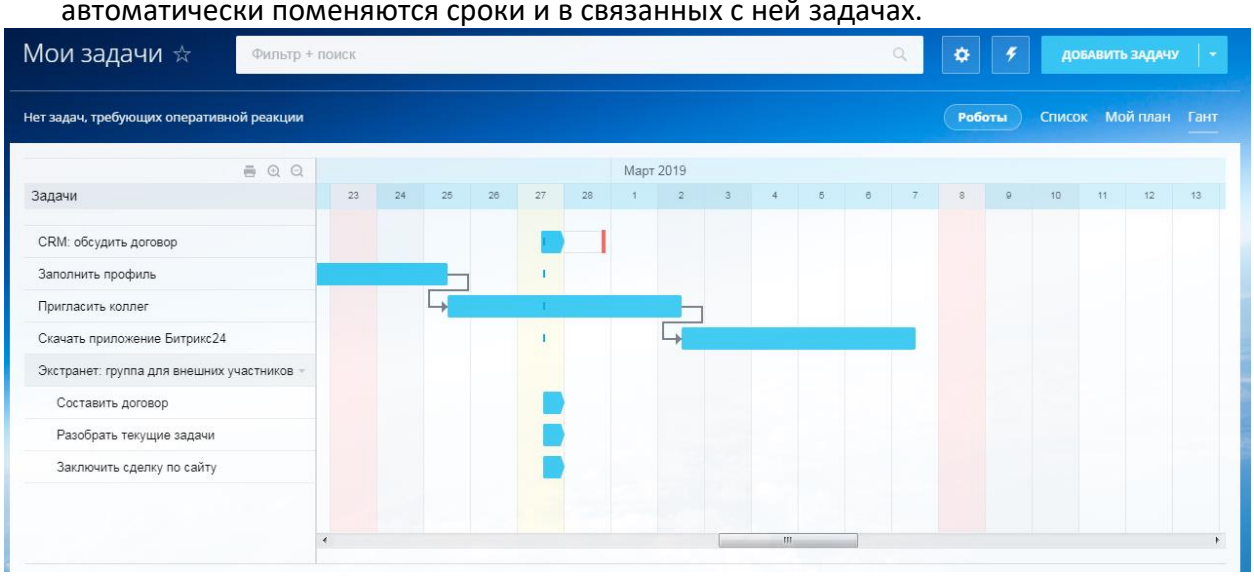
Задачи здесь распределяются по этапам работы. Каждую задачу можно перетаскивать мышкой из одного этапа работ в другой, что очень удобно.



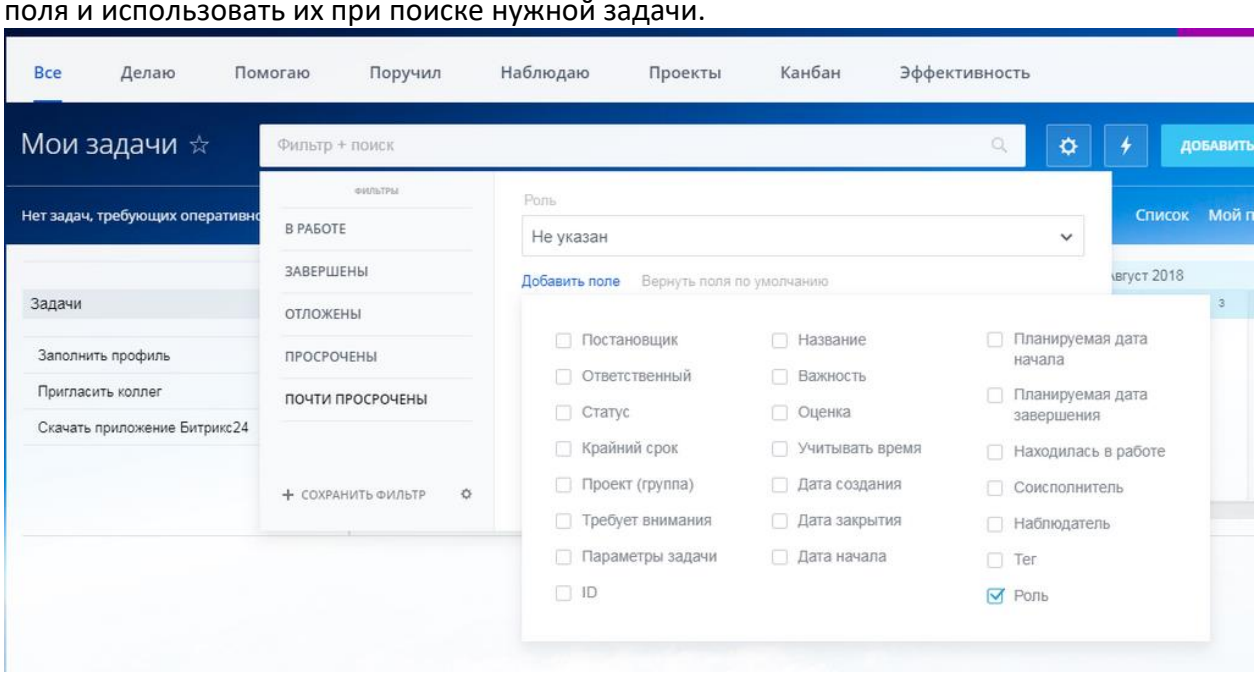
- **Гант - наглядно отображает временные рамки задач в той последовательности, в которой они должны проходить на протяжении проекта.**

Данный вариант хорошо подходит для контроля сроков, их изменения и отслеживания.

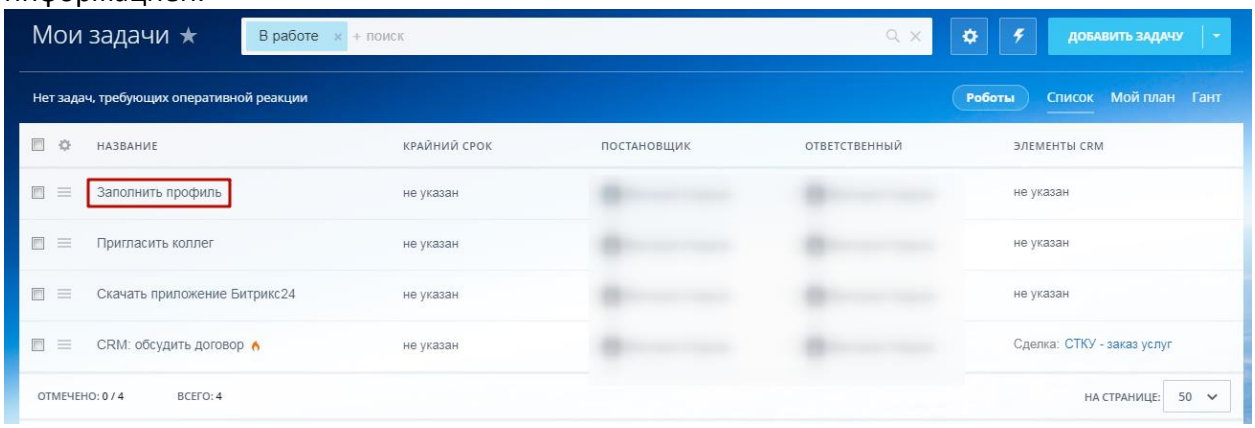
- Полоска задачи окрашиваются разными цветами в соответствии с их статусом (выполняется, просрочена, завершена).
- Задачи можно связать между собой. Тогда при изменении сроков в главной задаче автоматически поменяются сроки и в связанных с ней задачах.



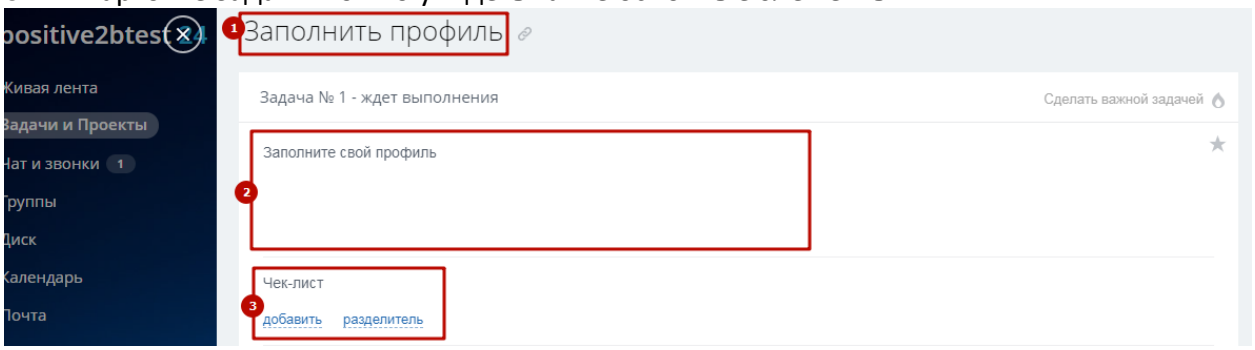
3. Для **поиска** нужной задачи стоит воспользоваться **фильтром**. В фильтре можно указать статус задачи, роль (делаю, помогаю, поручил, наблюдаю) или добавить дополнительные поля и использовать их при поиске нужной задачи.



4. Если щелкнуть мышкой по названию задачи, то откроется карточка задачи с подробной информацией.



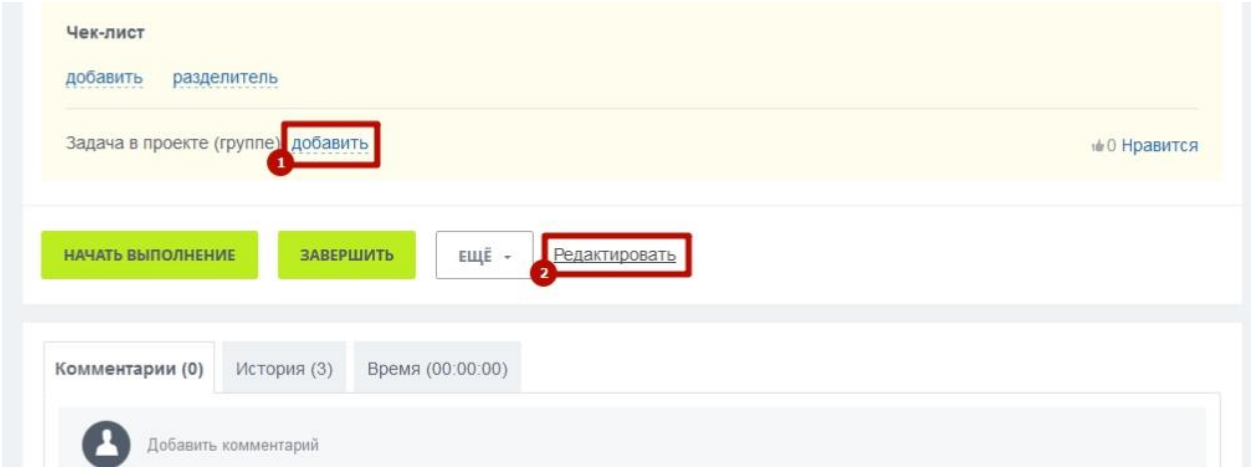
6. В карточке задачи можно увидеть такие основные элементы:



- **название** (1)
- **подробная информация по задаче** (2)

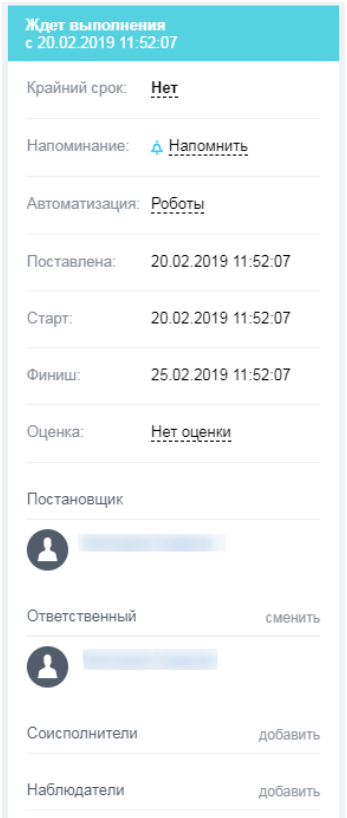
- **чек-лист** (3) – можно создавать список пунктов. После выполнения пункта – ставим галочку и он будет показываться как выполненный (поменяется шрифт и текст будет зачеркнут).

Пункты чек-листа нумеруются автоматически и поддерживают операцию сортировки/перетаскивания. Также пункты чек-листа можно визуально разделять на группы с помощью ссылки разделитель.



- чтобы задать рабочую группу задаче нужно нажать кнопку «**Добавить**» (1);
- кнопка «**Редактировать**» (2) – для внесения изменений в карточку задачи.

Ниже информации о задаче размещены вкладки с комментариями, историей изменений задачи и информацией по затраченному времени на задачу.



В правой колонке показывается:

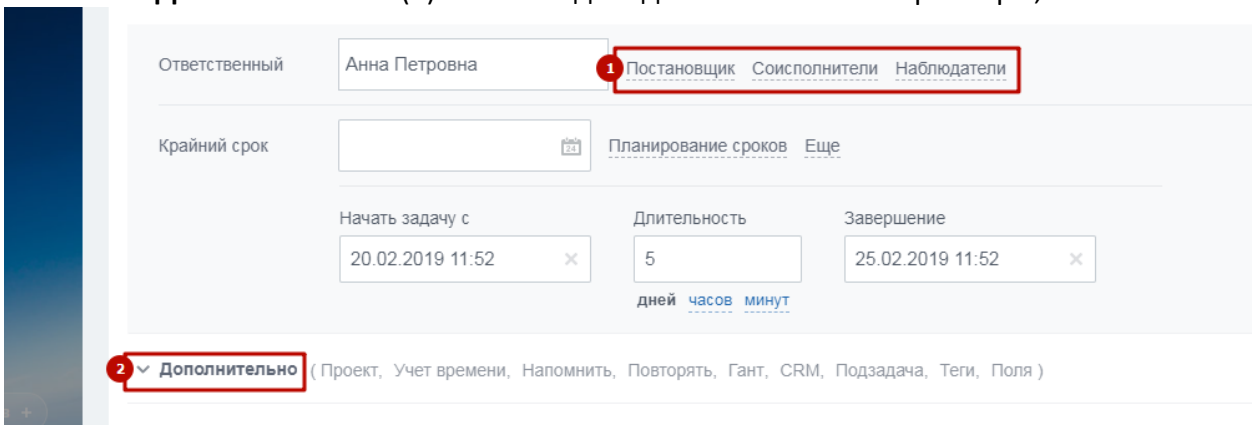
- **Крайний срок** - дата, до которой должна быть выполнена задача;
- **Напоминание** – задаются параметры оповещения по задаче;

- **Автоматизация** – можно задать последовательность действий, которые будут происходить при переходе задачи на определенный статус. Например, может отправляться письмо, меняться ответственный за задачу, отправляться сообщение в Живую ленту и пр.
- **Поставлена**– дата создания задачи;
- **Оценка** - позволяет выставить задаче оценку;
- **Постановщик** – сотрудник, который создал задачу;
- **Ответственный** - сотрудник, которому назначается задача;
- **Соисполнители** –сотрудники, которые тоже будут выполнять задачу;
- **Наблюдатели** - сотрудники, которые будут получать уведомления о ходе задачи, но не могут участвовать в ее выполнении или изменять ее.

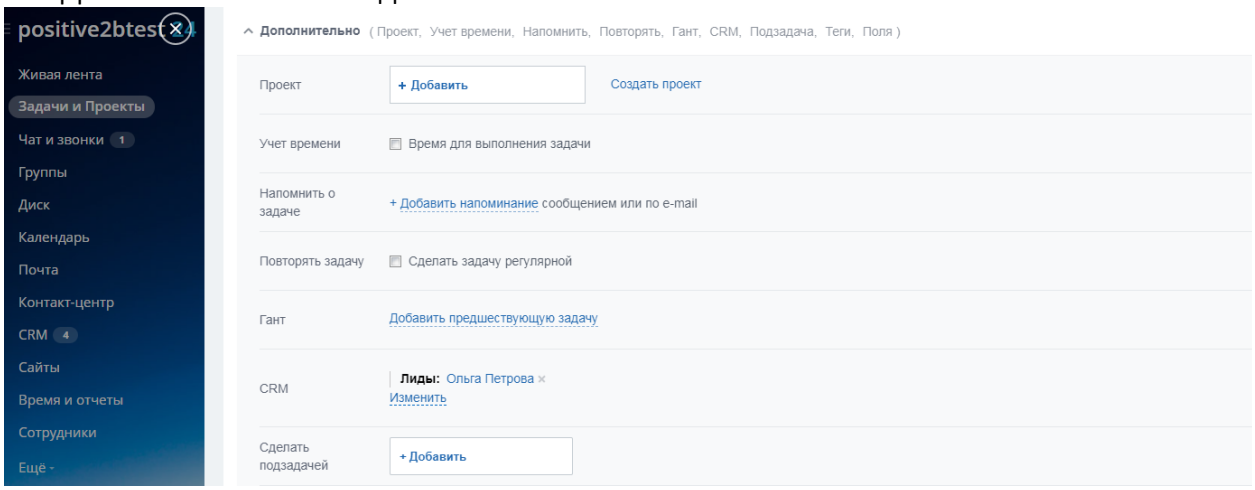
7. Если нажать «**Редактировать**», то откроется окно редактирования задачи.

Можно изменить название, описание задачи, задать сроки, а также ответственного, постановщика, наблюдателей, соисполнителей (1).

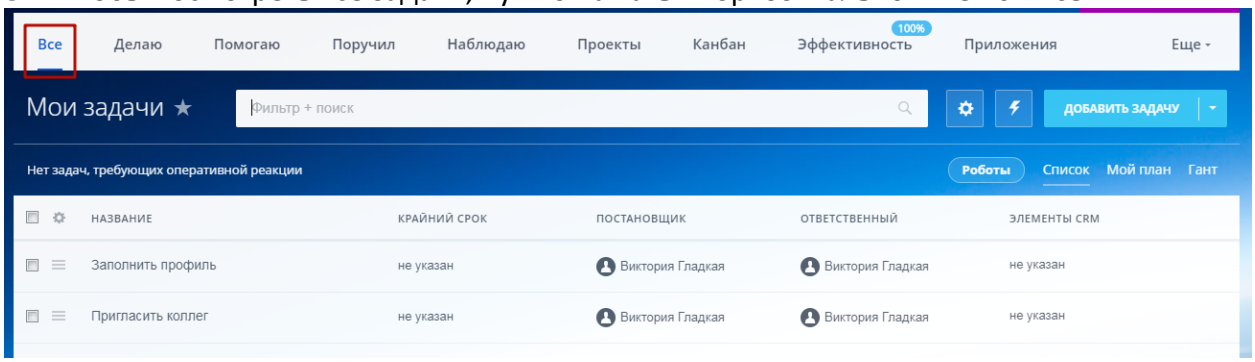
Нажав на «**Дополнительно**» (2) можно задать дополнительные параметры, в том числе:



- Привязать проект
- Задать, чтобы велся учет затраченного на задачу времени
- Установить настройки для напоминания по задаче
- Повторять задачу - автоматически создавать новую через заданные интервалы
- Привязать сущности из crm
- Сделать подзадачей
- Привязать теги, что упростит поиск
- Добавить связанные задачи

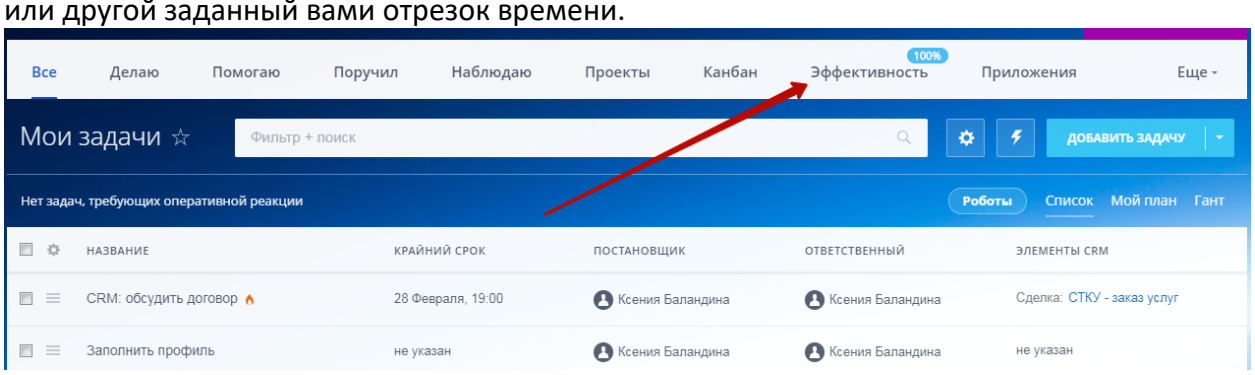


8. Чтобы посмотреть все задачи, нужно нажать в горизонтальном меню «**Все**»



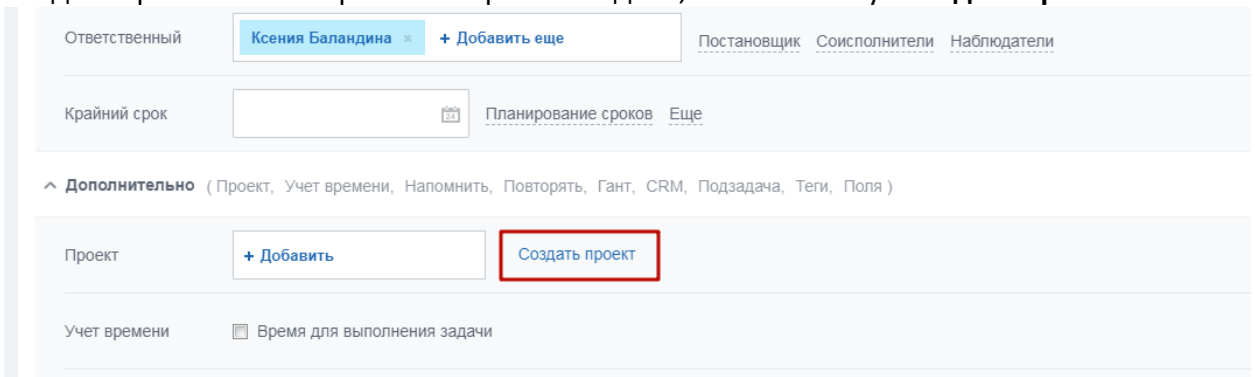
Также можно смотреть только те задачи, которые делаете, поручили, в которых вы наблюдатель.

9. Чтобы просмотреть **отчет** по задачам нужно нажать кнопку «**Эффективность**» в горизонтальном меню. Откроется страница с отчетами за текущий день, месяц, квартал или другой заданный вами отрезок времени.



10. Задачи удобно объединять в **проекты**. Тогда их не нужно искать по всей ленте, а достаточно открыть страницу проекта и там будут все выполненные и текущие задания. Проект – это группа задач, которые связаны между собой выполнением какой-то по-настоящему большой и объемной работы.
Такие задачи отображаются на отдельной странице и всегда можно контролировать их количество и процесс исполнения.

Создать проект можно прямо из карточки задачи, нажав кнопку «**Создать проект**».

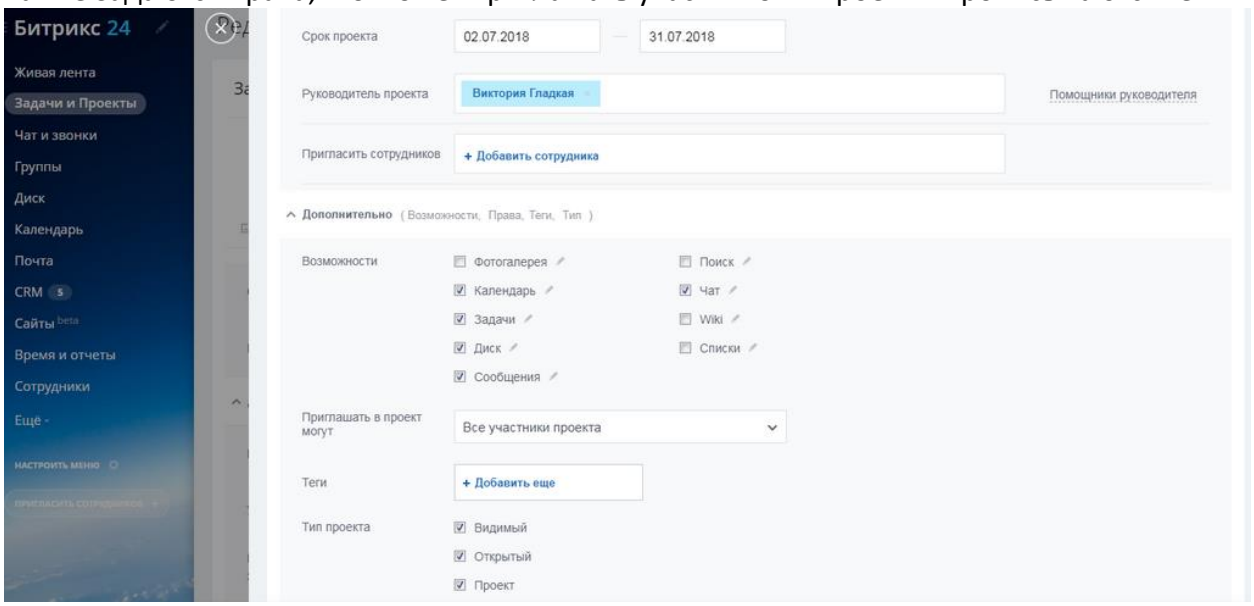


Проект может быть:

- открытый (Проект видят все сотрудники и все могут вступить в него);

- закрытый (Проект видим только его участникам, вступить в него можно только по приглашению).

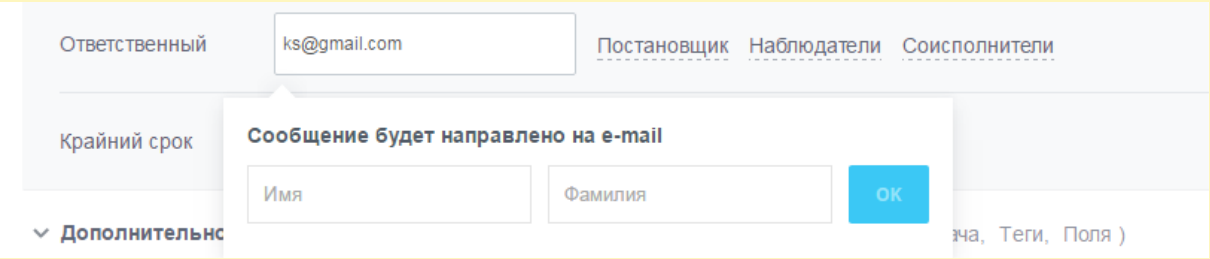
Сроки проектов привязаны к срокам задач. То есть для проекта нельзя поставить сроки меньше чем сроки его задач.
При создании проекта можно пригласить участников, указать руководителя проекта и его помощников, указать доступны или нет такие возможности, как: Фотогалерея, Календарь, Задачи, Диск, Сообщения, Поиск, Чат и т.д. Если галочки снять, то для данного проекта все эти элементы будут недоступны.
Также задаются права, кто может приглашать участников в проект и прописываются теги.



После создания проекта он подключается к Диску, о чем отправляется запрос пользователям.

Заметка от Positive2B:

Можно назначать задачу любому внешнему участнику. Для этого в поле "Ответственный" в форме создания задачи пишем email участника, дальше указываем его имя и фамилию.

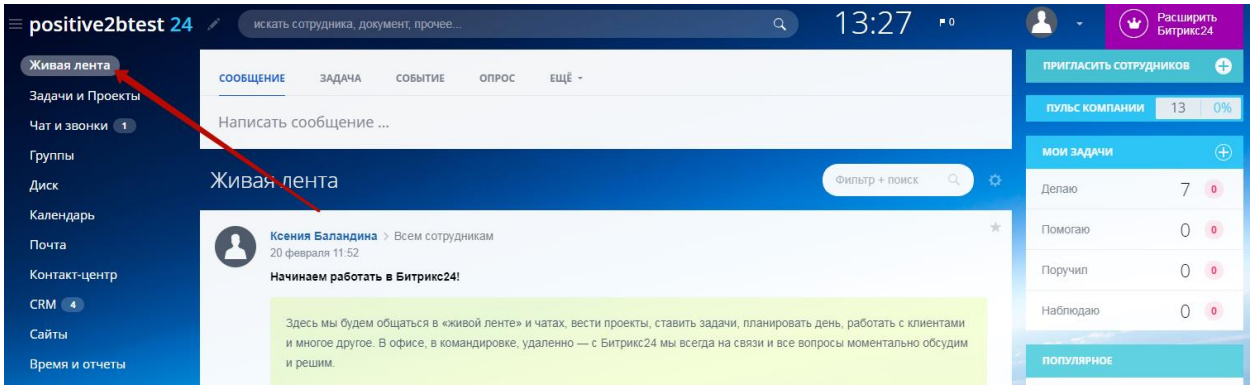


Участник получит уведомление и сможет работать с задачей из почты или на отдельной странице. Если он даже просто ответит на письмо, то его ответ автоматически добавится к задаче, как комментарий.

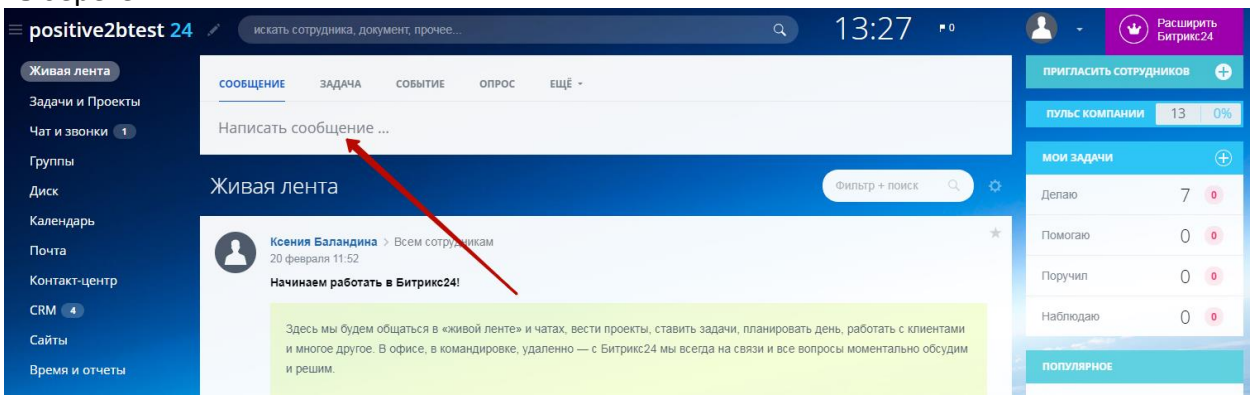
УРОК 5. ЖИВАЯ ЛЕНТА

Живая лента *- страница, на которой выводятся последние события портала, в частности новости, комментарии, новые файлы, системные события и.т.д. Также живую ленту можно использовать для общения сотрудников между собой или с клиентами.*

1. В левом меню нажимаем «**Живая лента**».

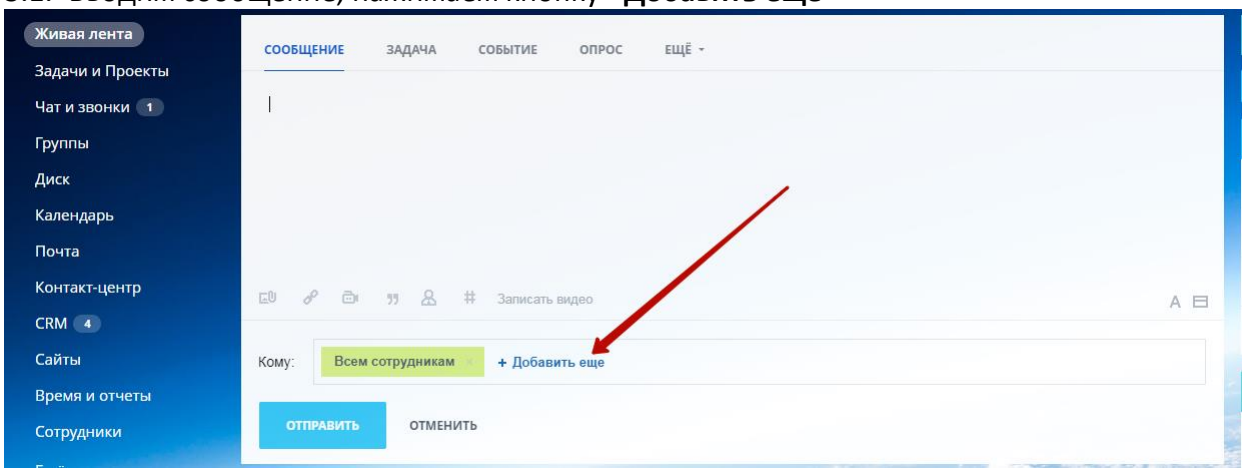


2. В поле вверху вводим текст сообщения – его увидят сотрудники или те, кого вы выберете.

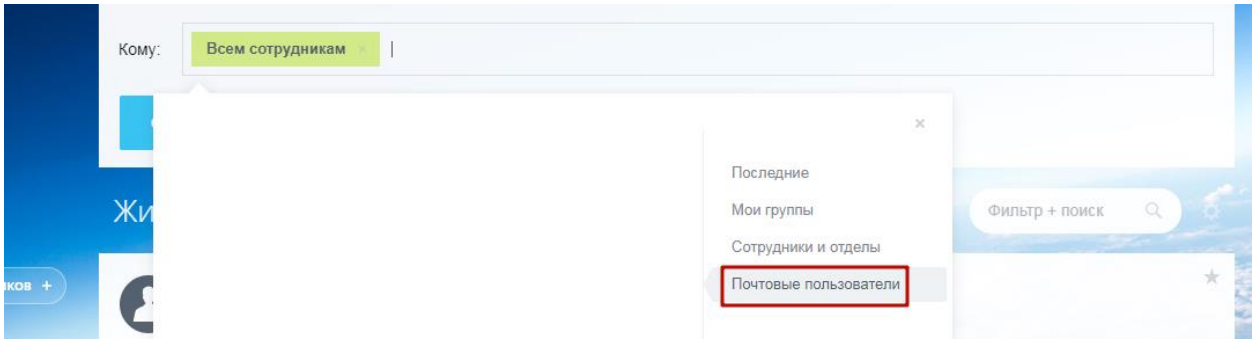


3. Для того, чтобы сообщение увидел пользователь, не подключенный к Битрикс24, можно сделать следующее:

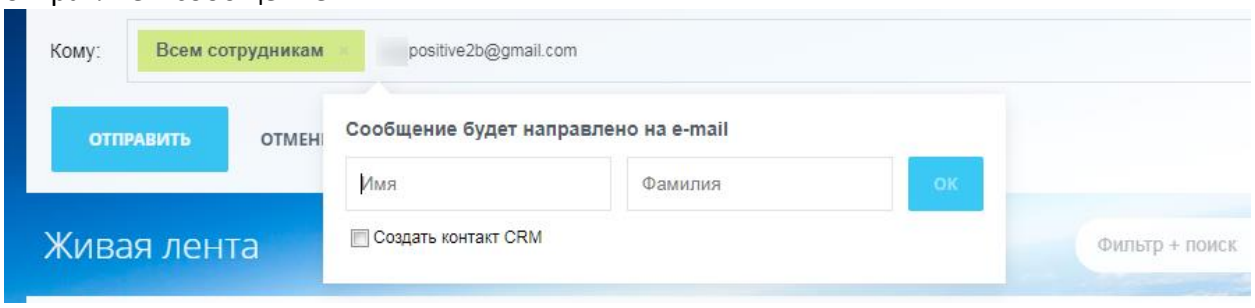
3.1. Вводим сообщение, нажимаем кнопку «**Добавить еще**»



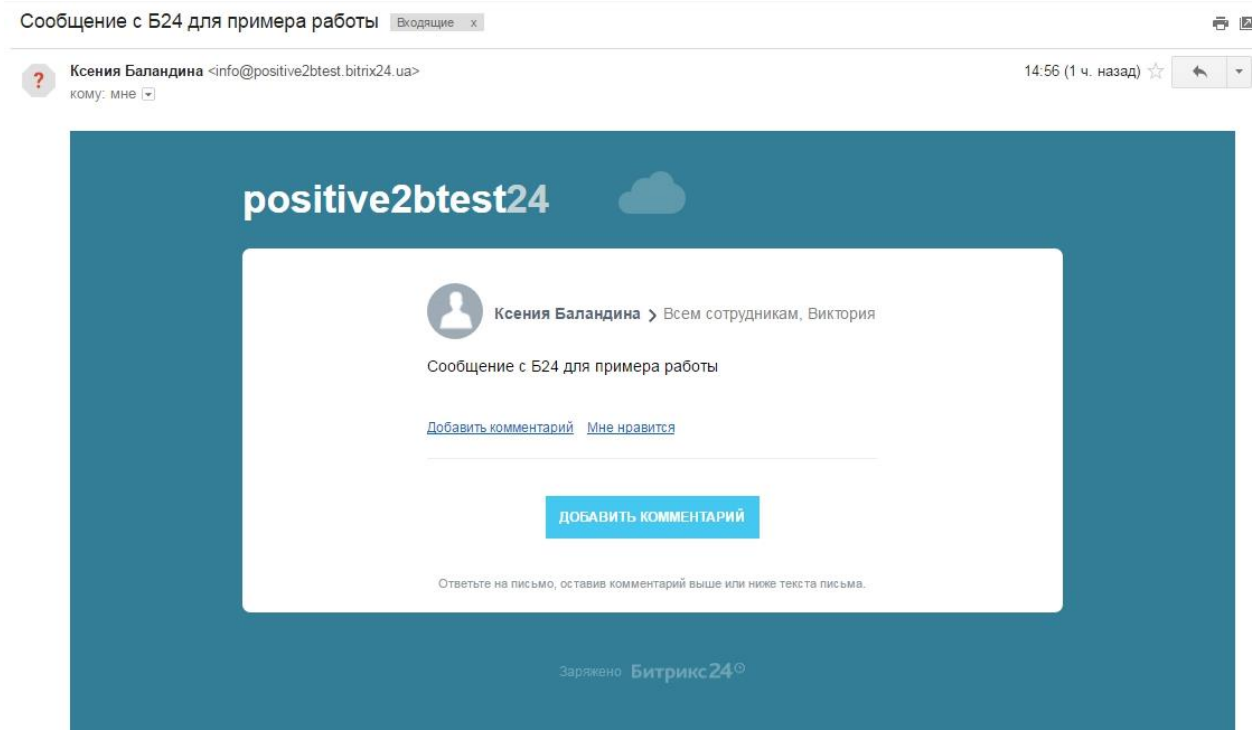
3.2. Появится окно, в котором в выпадающем списке выбираем «**Почтовые пользователи**».



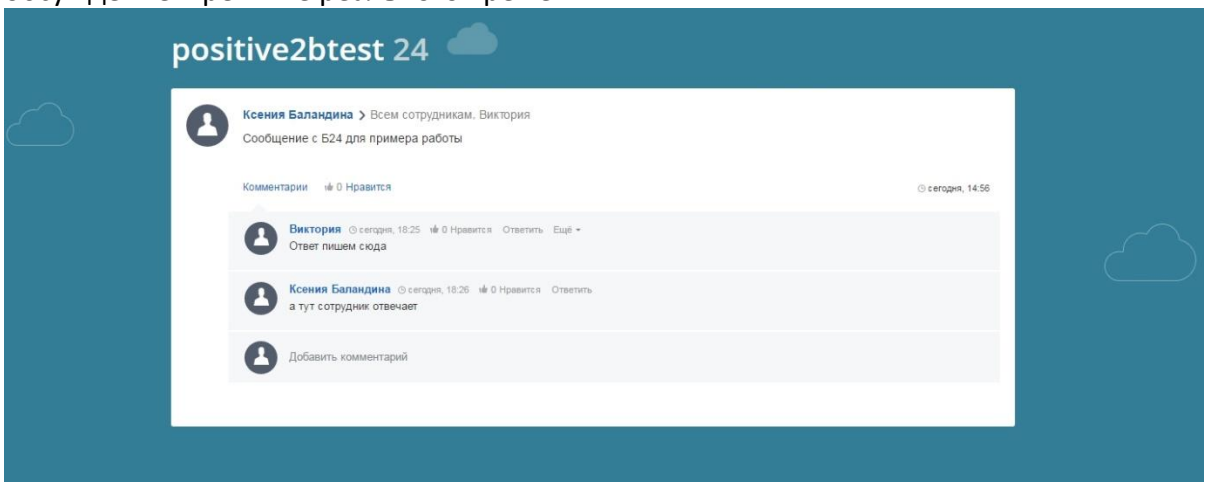
3.3. В поле «**Кому**» указываем e-mail получателя сообщения, его имя и фамилию и отправляем сообщение.



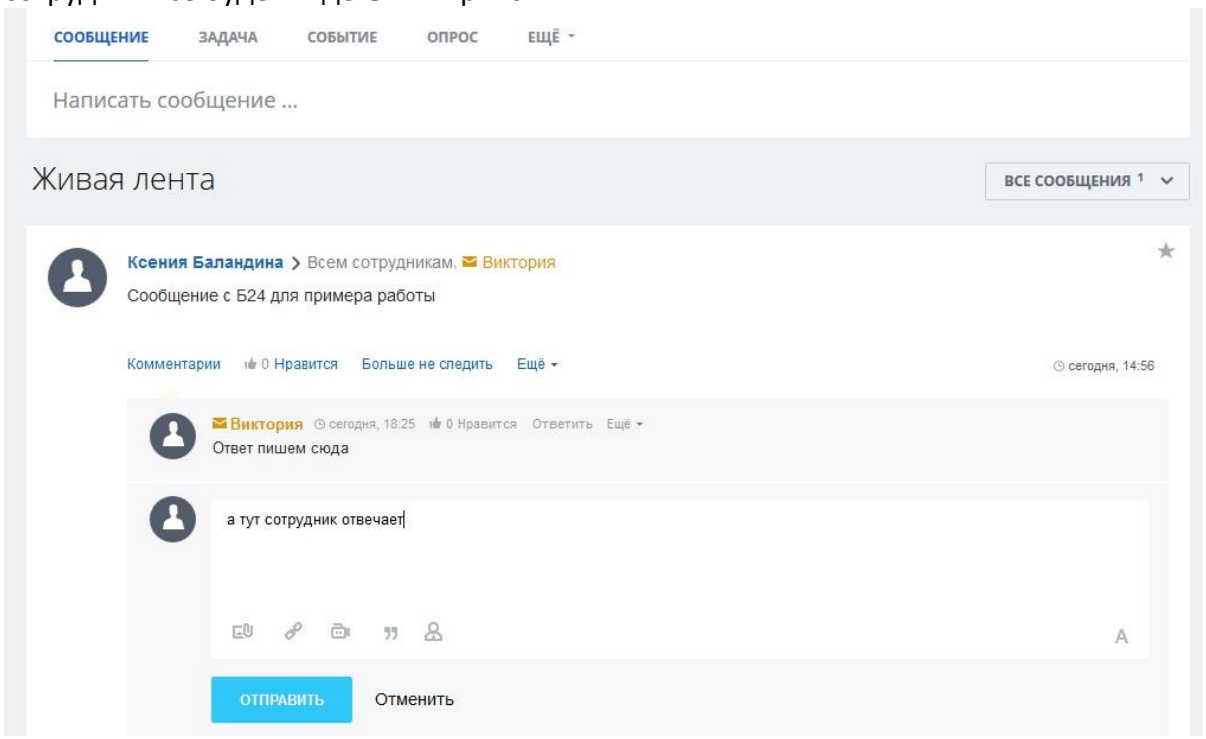
3.4. На почту получателю придет письмо с текстом сообщения, а также ссылкой.



3.5. Перейдя по ссылке, получатель сможет написать ответ и вести дальнейшее обсуждение в режиме реального времени.

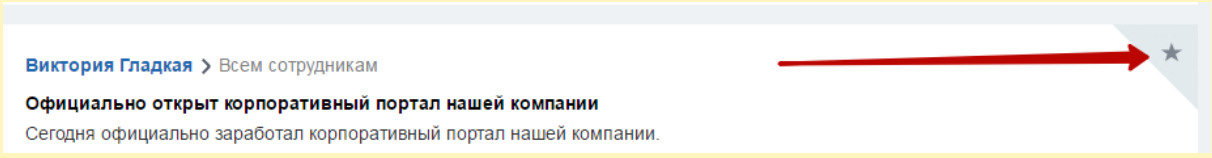


3.6. При этом ответы сотрудника получатель будет видеть на данной странице, а сотрудник все будет видеть в Битрикс24.

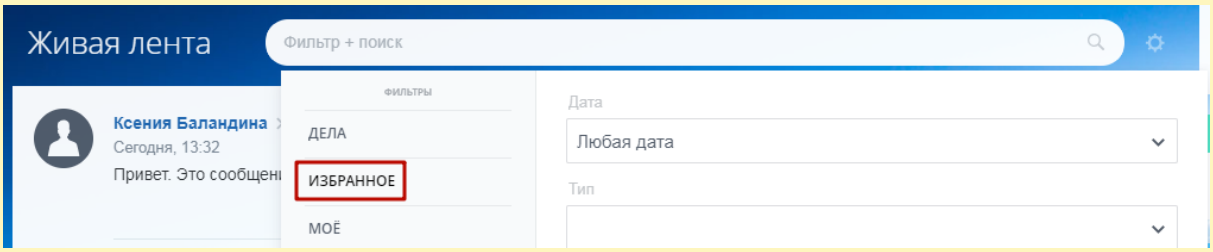


Заметка от Positive2B:

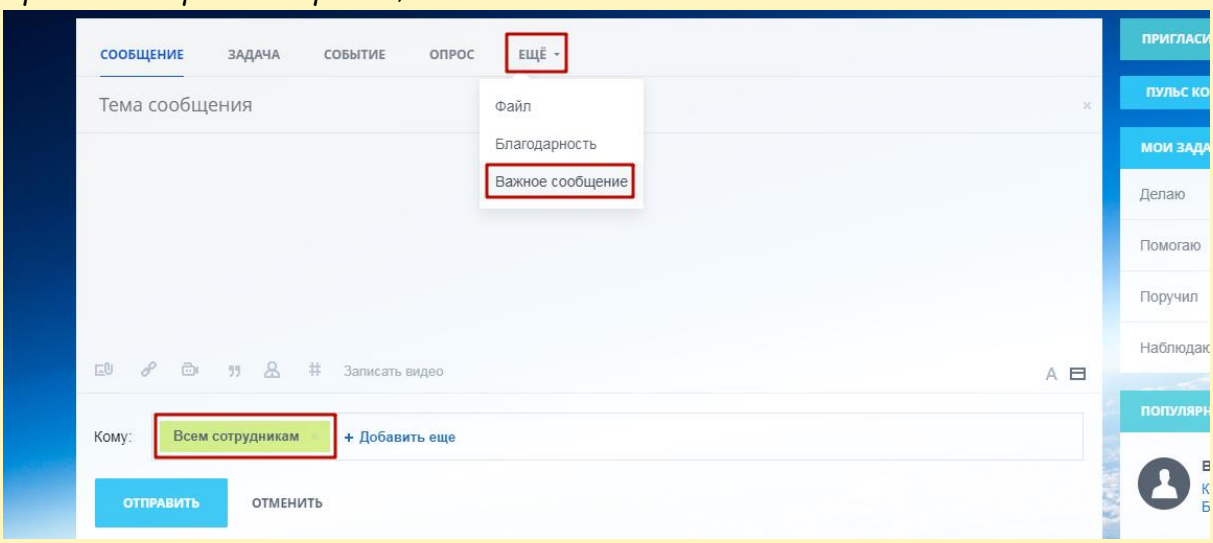
1. Чтобы в живой ленте не потерять сообщение, достаточно добавить его в избранное. Для этого нажмите отметьте сообщение специальной иконкой в верхнем правом углу.



Чтобы найти избранные сообщения, нужно выбрать в фильтре "Избранное".



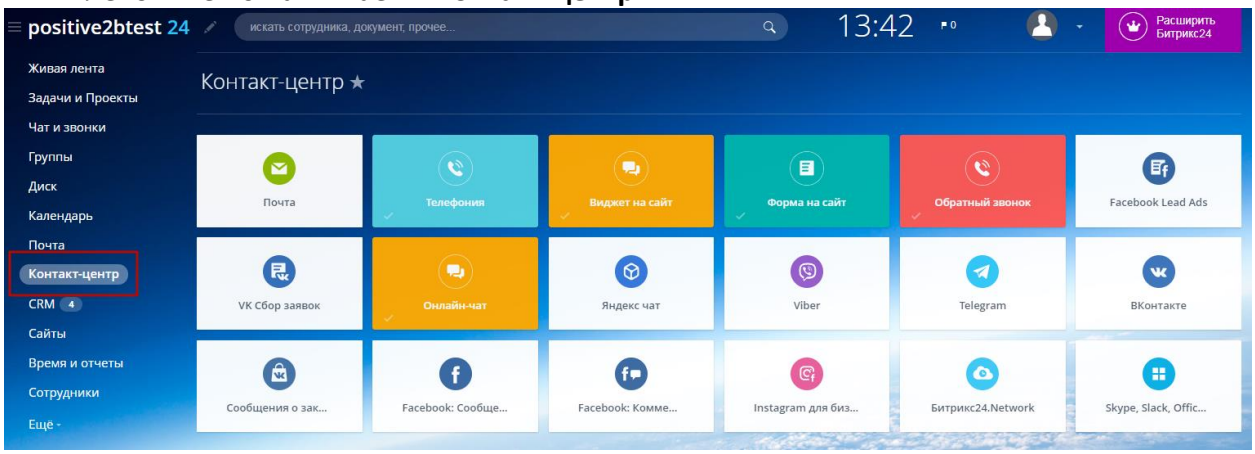
2. Если нужно, чтобы сообщение обязательно увидели все сотрудники, при создании указываем тип «Важное сообщение» и получателя «Всем сотрудникам». Тогда после публикации сообщения появится кнопка "Прочитано". Каждый сотрудник после прочтения должен ее нажать.Пока сотрудник не нажмет кнопку, у него будет отображаться это сообщение с правой стороны страницы.



УРОК 6. КОНТАКТ-ЦЕНТР

Контакт-центр *- собирает сообщения из разных каналов (соцсети, скайп и т.д.) в Битрикс24 и сохраняет на портале.*

1. В левом меню нажимаем «**Контакт-центр**».

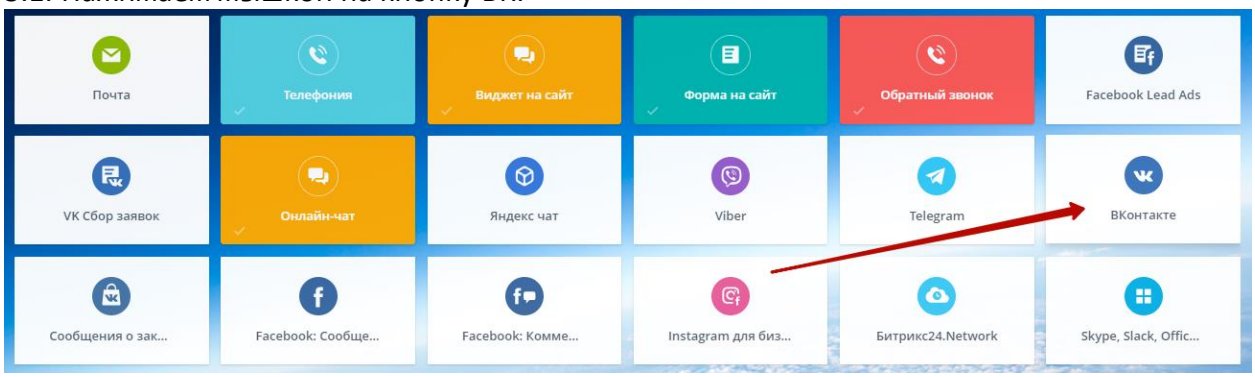


Если вы не видите этот пункт в меню – он может быть скрыт. Нужно нажать «**Еще**» и спрятанные пункты будет видно.

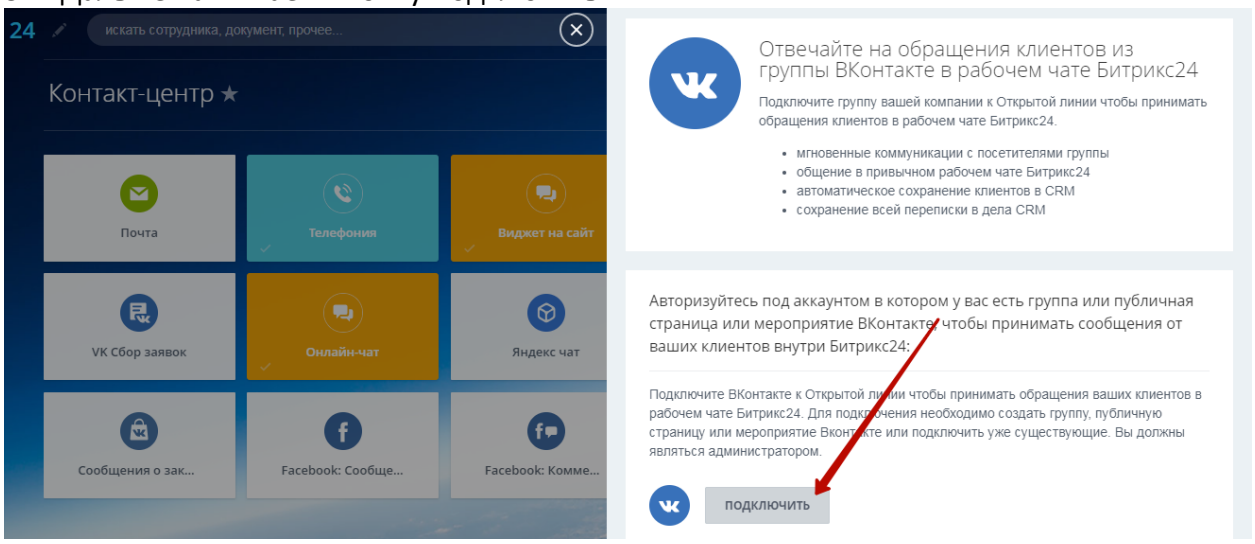
2. Откроется страница управления всеми возможными для подключения линиями. Здесь можно подключить группы с соц. сетей, телефонию, почту, мессенджеры, Яндекс чат, виджет и формы для сайта.

3. Для примера давайте подключим группу ВКонтакте.

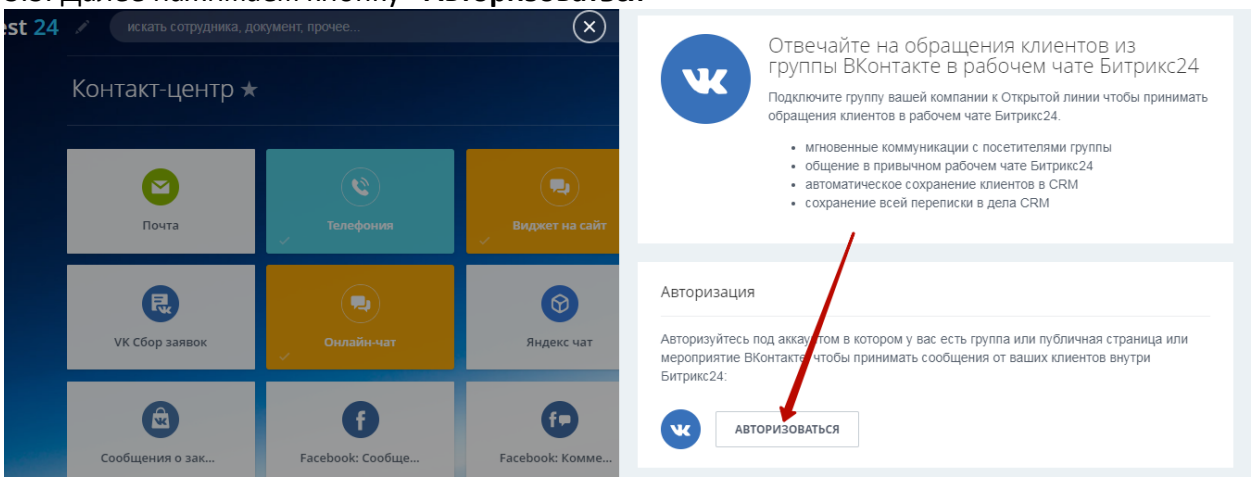
3.1. Нажимаем мышкой на кнопку ВК.



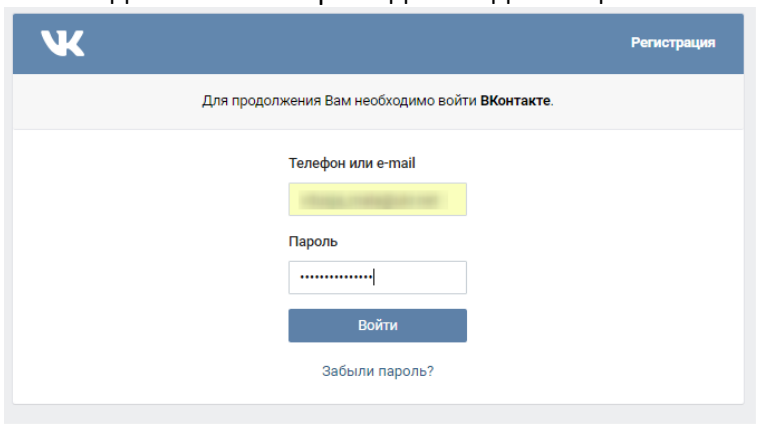
3.2. Дальше нажимаем кнопку Подключить



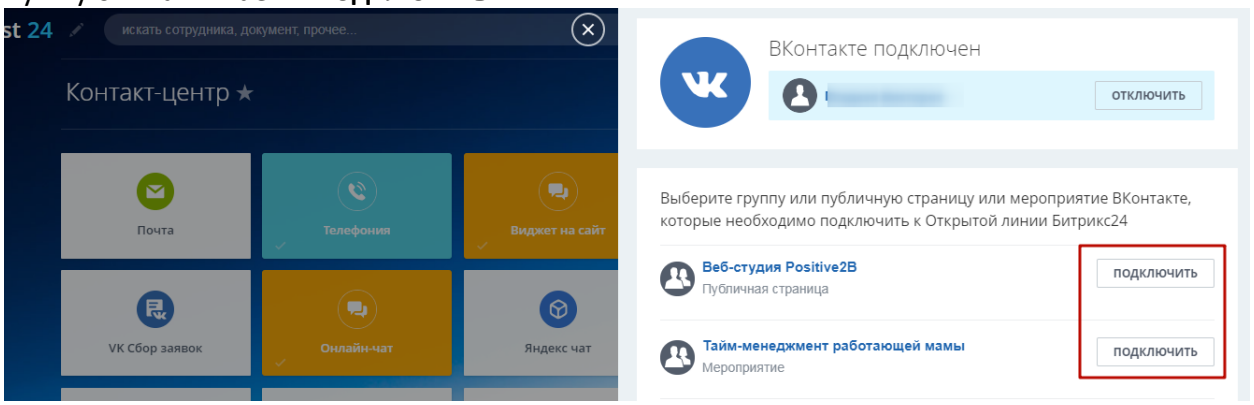
3.3. Далее нажимаем кнопку «**Авторизоваться**»



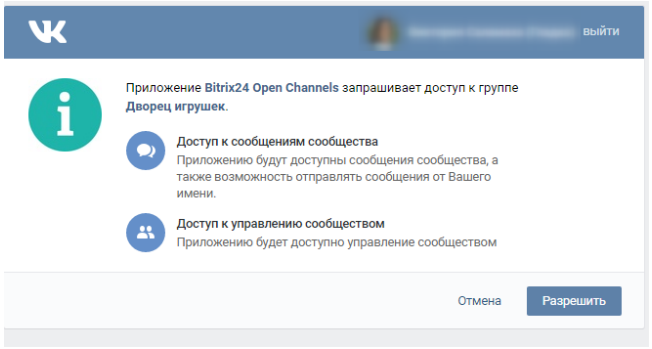
3.4. Вводим логин и пароль для входа в соц. сеть



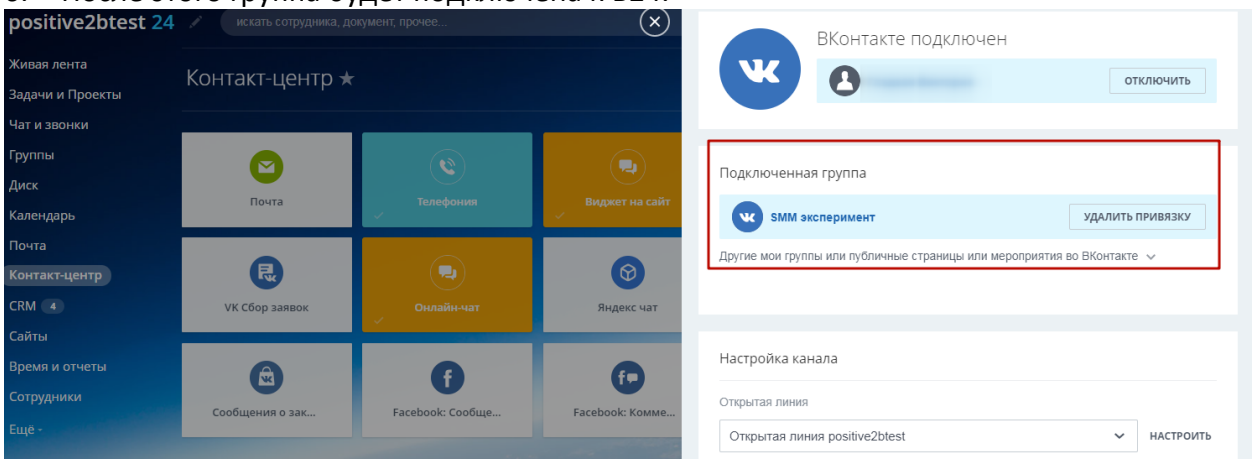
4. После авторизации отобразится список доступных для подключения групп. Выбираем нужную и нажимаем «**Подключить**»



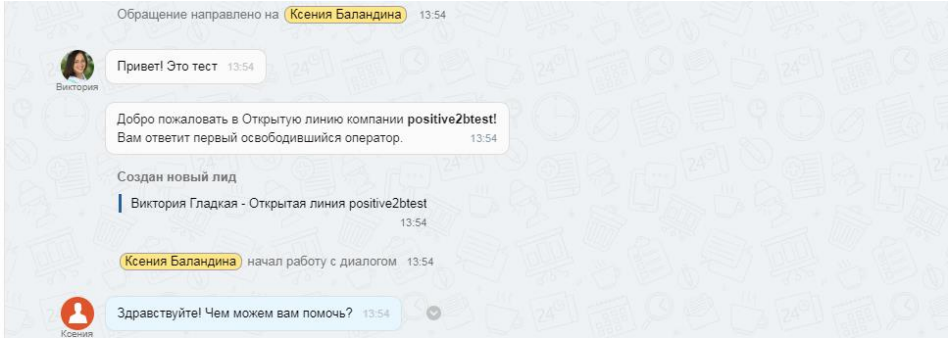
5. Даем доступ к группе, нажав кнопку «Разрешить»



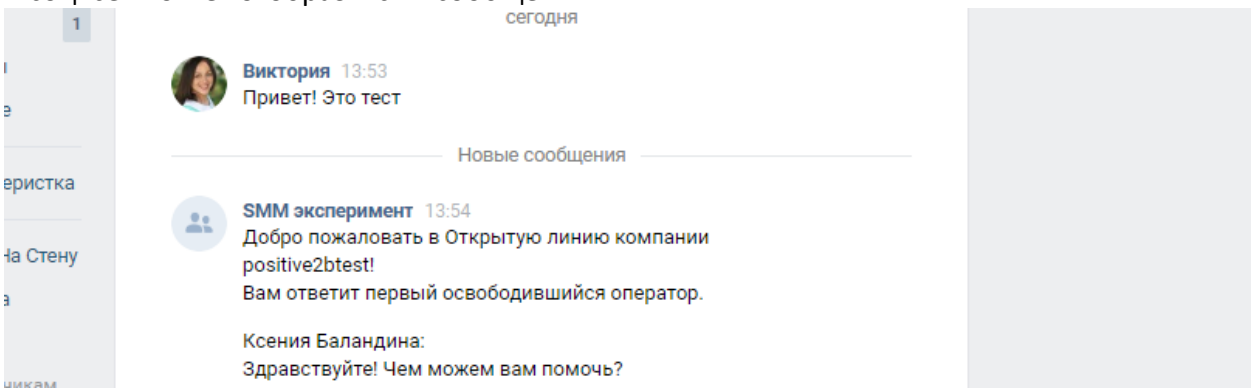
6. После этого группа будет подключена к Б24.



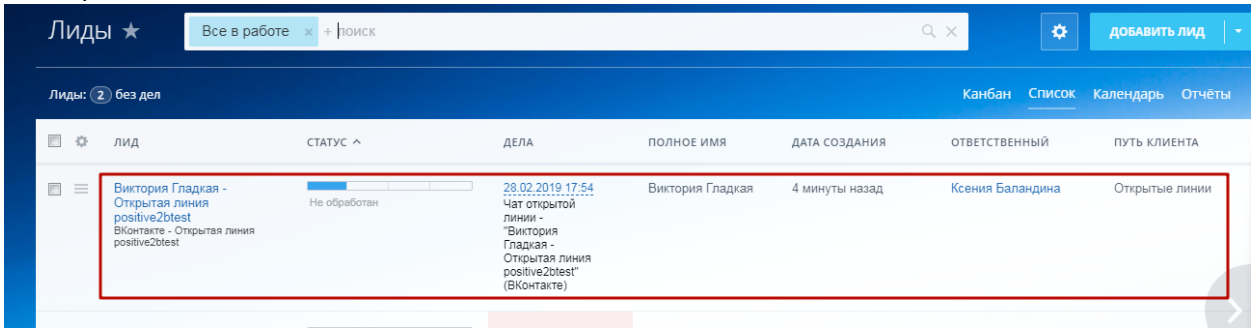
7. Для проверки работы пишем сообщение в группе в соц сети. В Битрикс24 переходим в Чат и звонки, нажимаем кнопку «**Ответить**», в поле ввода пишем ответ и отправляем его.



В соц. сети ответ отобразится в сообщениях.

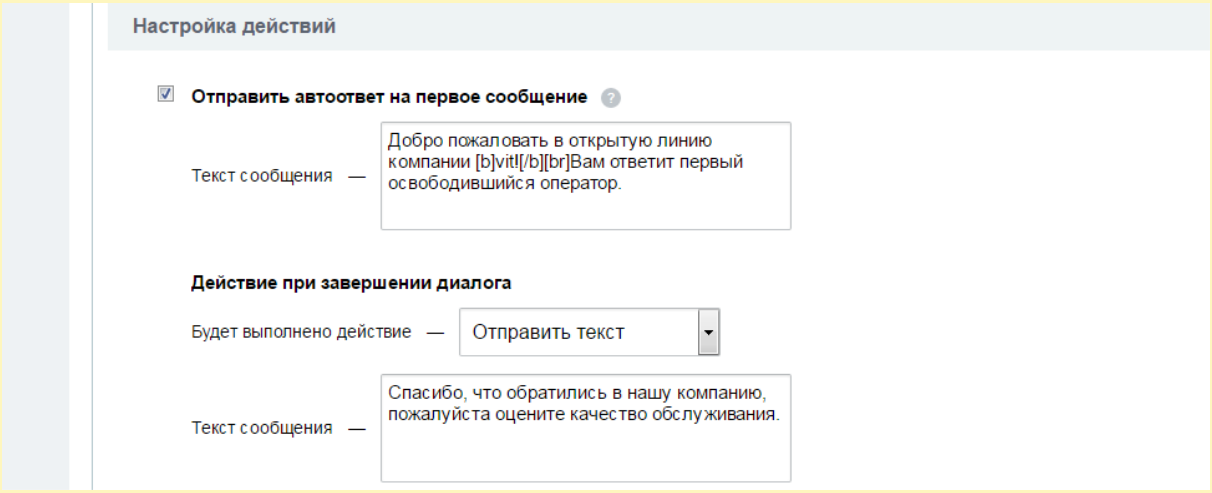


8. При этом в CRM появится новый лид.



Заметка от Positive2B:

*При создании открытой линии можно сразу задать текст приветственного и прощального сообщений, которые будут отправляться клиенту. Это делается в разделе «**Настройка действий**».*



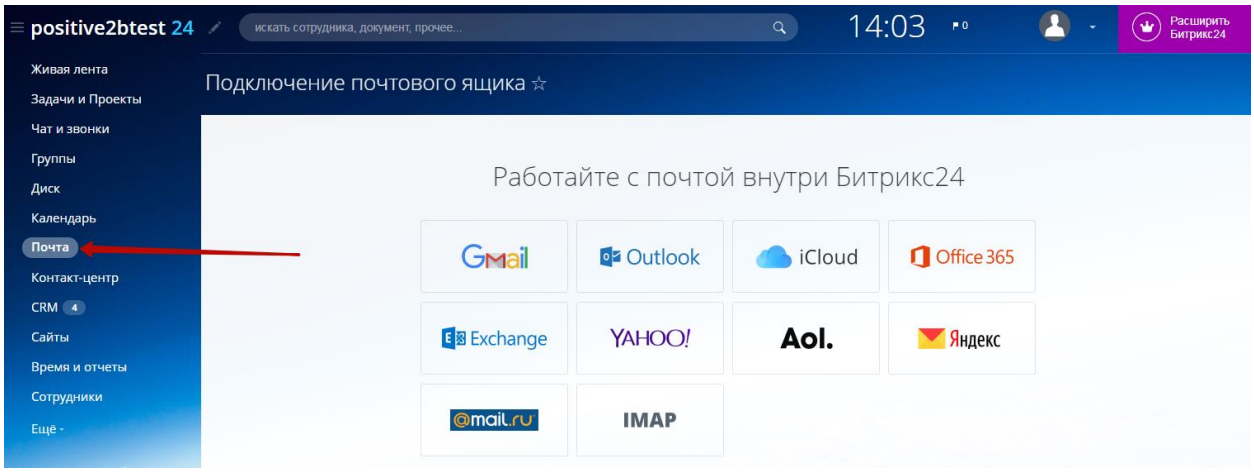
В любой момент линию можно отредактировать и поменять данный текст.

УРОК 7. ПОЧТОВЫЕ СЕРВИСЫ

Битрикс24 предоставляет возможность подключить почту *на любом популярном почтовом сервисе.* ***Тогда сообщения, что приходят на почту, будут попадать в CRM.***

Отправка почты с Битрикс24 имеет ограничения на количество отправленных писем с одного адреса в течение получаса. Ограничение может меняться в зависимости от нагрузки.

1. В левом меню нажимаем «**Почта**».

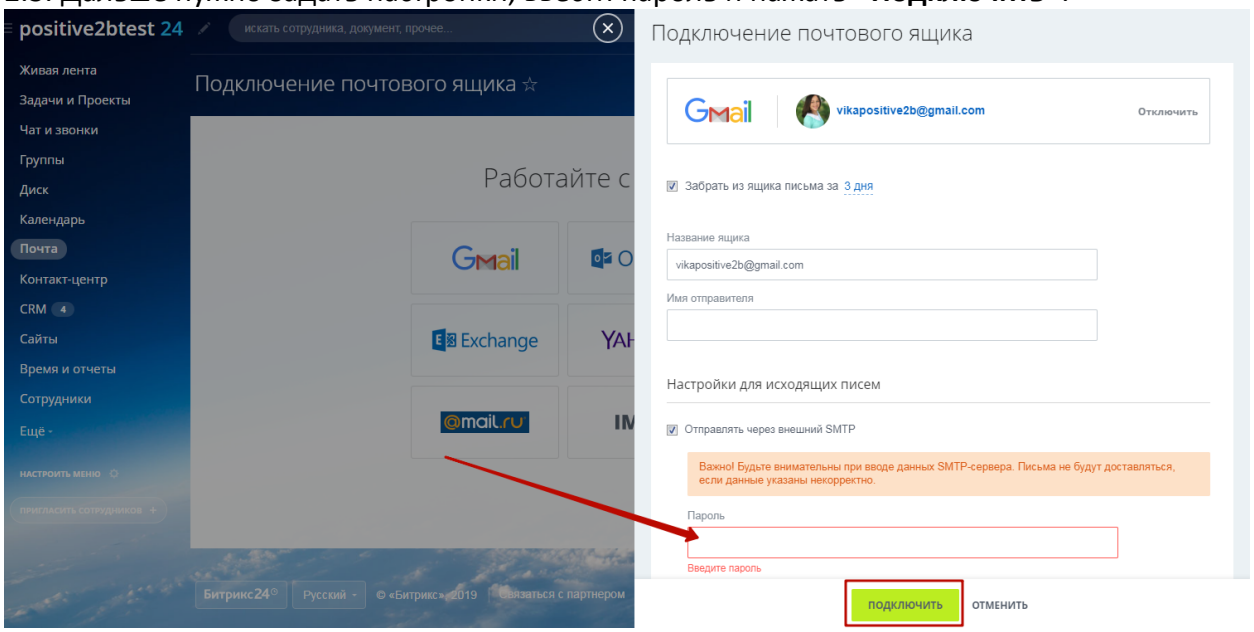


2. Выбираем, что хотим подключить:

2.1. **Давайте подключим Гугл-почту. Выбираем нужную иконку,** нажимаем «**Подключить**» (1).

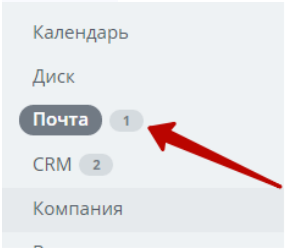
2.2. Откроется окно, в котором выбираем нужный ящик.

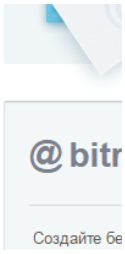
2.3. Дальше нужно задать настройки, ввести пароль и нажать «**Подключить**».



.

3. После подключения ящика в левом меню будет показано количество новых писем, а щелчок по пункту «**Почта»** левой кнопкой мыши откроет новую вкладку в браузере для просмотра почты. При этом в новой вкладке откроется веб-интерфейс вашего почтового сервиса.





Заметка от Positive2B:

Количество подключаемых почтовых ящиков на одного сотрудника зависит от тарифного плана Битрикс24: «Проект – 1», «Проект+» – 2, «Команда – 5», «Компания – 10», «CRM+» – 10.

В это количество не входят ящики, к которым могут предоставить общий доступ другие сотрудники этому пользователю.