

ЧЕК-ЛИСТ OPSLANE

10 ошибок внедрения Bitrix24

Почему CRM не приживается и что проверять до сложной автоматизации.

01	Процесс Настройки делаются до описания реального маршрута работы.
02	Данные CRM заполняется по-разному, поэтому отчетам нельзя доверять.
03	Автоматизация Роботов больше, чем понятных правил.
04	Приживаемость После запуска нет обучения, владельца системы и контроля.

Материал можно использовать как рабочую памятку внутри команды. Адаптируйте нормы и поля под свой процесс.

Ошибки 1-3. Основа

1. Настройка без карты процесса

CRM начинают собирать с полей, стадий и роботов. В результате интерфейс готов, а сотрудники все равно не понимают, что делать дальше.

- Сначала описать путь клиента/задачи.
- Зафиксировать роли и точки передачи.
- Определить 3-5 KPI процесса.

2. Стадии не соответствуют реальности

Стадия должна отражать уже совершившееся событие, а не настроение менеджера.

3. Обязательными делают десятки полей

Чем больше формальных полей, тем выше вероятность фиктивного заполнения. Оставьте минимум, который влияет на решение.

Ошибки 4-6. Контроль

4. Нет следующего действия

Активная сделка без задачи - один из самых надежных индикаторов будущей потери.

5. Нет SLA на критичные этапы

Срок без предупреждения и эскалации превращается в красную дату, которую все привыкают игнорировать.

6. Роботы создаются без сценариев исключений

Автоматизация должна учитывать повтор события, возврат стадии, отсутствие сотрудника и временный сбой интеграции.

Ошибки 7-8. Интеграции и аналитика

7. Интеграция без логов и повторов

Если API временно недоступен, событие не должно исчезать. Нужны очередь, retry, idempotency и понятный журнал.

8. Дашборды строят до нормализации данных

BI не исправляет плохие данные - он масштабирует проблему. Сначала словарь KPI и правила заполнения, потом визуализация.

Ошибки 9-10. Приживаемость

9. Обучают интерфейсу, а не рабочим сценариям

Менеджеру нужен маршрут от нового лида до следующего действия. РОПу - контроль и отчеты. Администратору - справочники и диагностика.

10. У CRM нет владельца после запуска

Без ответственного правила постепенно расползаются, появляются новые поля и роботы, а качество данных снижается.

Быстрый итог

Проверьте	Критерий
Процесс	каждый этап имеет смысл и владельца
Данные	ключевые поля заполнены единообразно
Контроль	нет активных сделок без следующего действия
Интеграции	ошибки видны и повторяются безопасно
Команда	CRM используется на планерке