

ПРИМЕР OPSLANE

Пример результата аудита Bitrix24

Как может выглядеть управленческий вывод после диагностики CRM.

01	P1 Проблемы, которые искажают продажи, данные или создают прямые потери.
02	P2 Задачи, которые уменьшают ручную работу и повышают дисциплину.
03	P3 Улучшения интерфейса и удобства после стабилизации основы.
04	Roadmap Небольшой план на 4 недели с критериями готовности.

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

1. Краткое резюме аудита

Пример ниже - не отчет конкретного клиента, а демонстрация структуры. В реальном аудите формулировки привязываются к вашим процессам и данным.

Три сигнала

Приоритет	Наблюдение	Риск
P1	Новые лиды могут оставаться без задачи	потеря скорости первого ответа
P1	Причина отказа часто не заполнена	нельзя управлять потерями
P2	Оплата сверяется с 1С вручную	задержка передачи сделки дальше

Быстрые победы

- Автоназначение новых лидов и задача на первый контакт.
- Короткий справочник причин отказа.
- Сигнал РОПу по сделке без активности.

2. Воронка и данные

Что проверяется

- Критерии перехода между стадиями.
- Обязательные поля и справочники.
- Дубли контактов и компаний.
- Источники лидов и UTM.
- Причины отказа и повторные сделки.

Пример результата

Показатель	Сейчас	Цель
Активные сделки без задачи	18%	< 3%
Пустая причина отказа	42%	< 5%
Дубли компаний	не контролируется	автопоиск + правило объединения

3. Автоматизация и интеграции

Контроль роботов

Для каждого робота фиксируется событие запуска, результат, владелец и сценарий исключения.

Контроль интеграций

Связка	Проверяем
Сайт -> Bitrix24	UTM, антидубли, SLA
1С <-> Bitrix24	источник истины, оплаты, retry
Телефония	карточка клиента, записи, пропущенные
Мессенджеры	маршрутизация, история, SLA ответа

4. Roadmap на 4 недели

Неделя 1 - данные

- Зафиксировать стадии и обязательный минимум полей.
- Настроить причины отказа и контроль дублей.

Неделя 2 - контроль

- Задачи на следующий шаг.
- SLA и эскалации по критичным событиям.

Неделя 3 - интеграции

- Убрать ручную сверку по одному главному сценарию.
- Добавить журнал ошибок.

Неделя 4 - отчеты и обучение

- Собрать один экран РОПа.
- Обновить регламент и провести обучение по ролям.