

ПАМЯТКА OPSLANE

Как оживить Bitrix24 за 7 дней

Практический план: данные, воронка, контроль, автоматизация и приживаемость.

01	День 1 Проверить реальные сделки и определить три главные пробки.
02	Дни 2-3 Навести порядок в стадиях, полях и ответственности.
03	Дни 4-5 Добавить контрольные точки и только нужную автоматизацию.
04	Дни 6-7 Проверить отчеты, обучение и фактическое использование CRM.

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

День 1. Диагностика на реальных сделках

Не начинайте с настроек. Возьмите 10-15 свежих сделок: выигранные, проигранные и зависшие. Для каждой восстановите путь клиента.

Что должно быть понятно за 30 секунд

- Откуда пришел клиент и кто отвечает сейчас.
- Что уже произошло по сделке.
- Какой следующий шаг и когда он должен случиться.
- Почему сделка стоит на текущей стадии.

Красные флаги

Сигнал	Что означает
Сделка без задачи	CRM не задает следующий шаг
Большинство отказов = другое	аналитика потерь бесполезна
РОП ведет отдельный Excel	данным CRM не доверяют
Одинаковая стадия означает разное	воронка не отражает процесс

Дни 2-3. Данные и воронка

Минимальный стандарт карточки

Обязательными должны быть только те данные, без которых невозможно принять решение или передать работу дальше. Не превращайте карточку в анкету на двадцать полей.

- Источник и рекламный контекст - если он нужен для аналитики.
- Контакт и компания - без дублей.
- Следующее действие и срок.
- Причина отказа - из короткого управляемого списка.

Проверка стадий

Вопрос	Хороший ответ
Что означает стадия?	конкретное событие уже произошло
Кто владелец?	роль или сотрудник определены
Сколько можно стоять?	есть ожидаемый срок / SLA
Что дальше?	система подсказывает следующий шаг

Дни 4-5. Контроль и автоматизация

Автоматизируйте контроль, а не хаос

- Новый лид автоматически получает ответственного.
- После ключевого перехода создается следующая задача.
- До нарушения SLA приходит предупреждение.
- Просрочка эскалируется владельцу процесса.
- Повторное событие не создает дубль.

Правило Opslane

Если робот нельзя объяснить одним предложением - сначала упростите процесс, затем автоматизируйте.

Дни 6-7. Отчеты и приживаемость

Экран руководителя

- Новые обращения и скорость первого ответа.
- Сделки без активности и просрочки.
- Конверсия между ключевыми этапами.
- Причины потерь и отклонение от плана.

Проверка приживаемости

На планерке руководитель должен использовать данные из CRM. Если команда продолжает вести параллельные таблицы, проблема не решена. Через 7-14 дней повторите аудит по тем же критериям.

Результат недели

До	После
Стадии трактуются по-разному	есть критерии перехода
Следующий шаг хранится в голове	есть задача и срок
Просрочки видны поздно	есть предупреждение и эскалация
Отчеты не сходятся	ключевые поля нормализованы