**Практикум по Bitrix24**

* Все необходимые действия сохраняйте в данном практикуме. Пересохраните практикум под именем: «*Фамилие студента\_практикум Битрикс24*». В практикуме первоначально запишите свой вариант, ФИО, группу.
* В конце всех занятий необходимо сдать на проверку преподавателю практикум.
* Важно: Необходимые скриншоты, представленные в работе, нельзя обрезать ни сверху, ни снизу. Обрезанные скриншоты будут оценены как заимствованные.

**1 часть**

Зарегистрируйтесь на сайте Bitrix24: <https://www.bitrix24.ru/>

Выберите, с чем вы планируете работать в Битрикс24 чаще всего: CRM

**1. Настройка системы**

1. Настройте пункты вертикального меню, чтобы в нем не было видно пунктов «Магазины», «Сайты» и «Контакт-центр», но появились пункты «Контакты», «Товары».

2. Поменяйте тему оформления.

**2. Маркет (Перенос данных)**

1. **Пункт меню Приложение 🡪 Маркет.** Рассмотрите все приложения, выберите только те, что предоставляются бесплатно.

* **Сделайте скриншот списка бесплатных приложений.**

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, программное обеспечение, Значок на компьютере

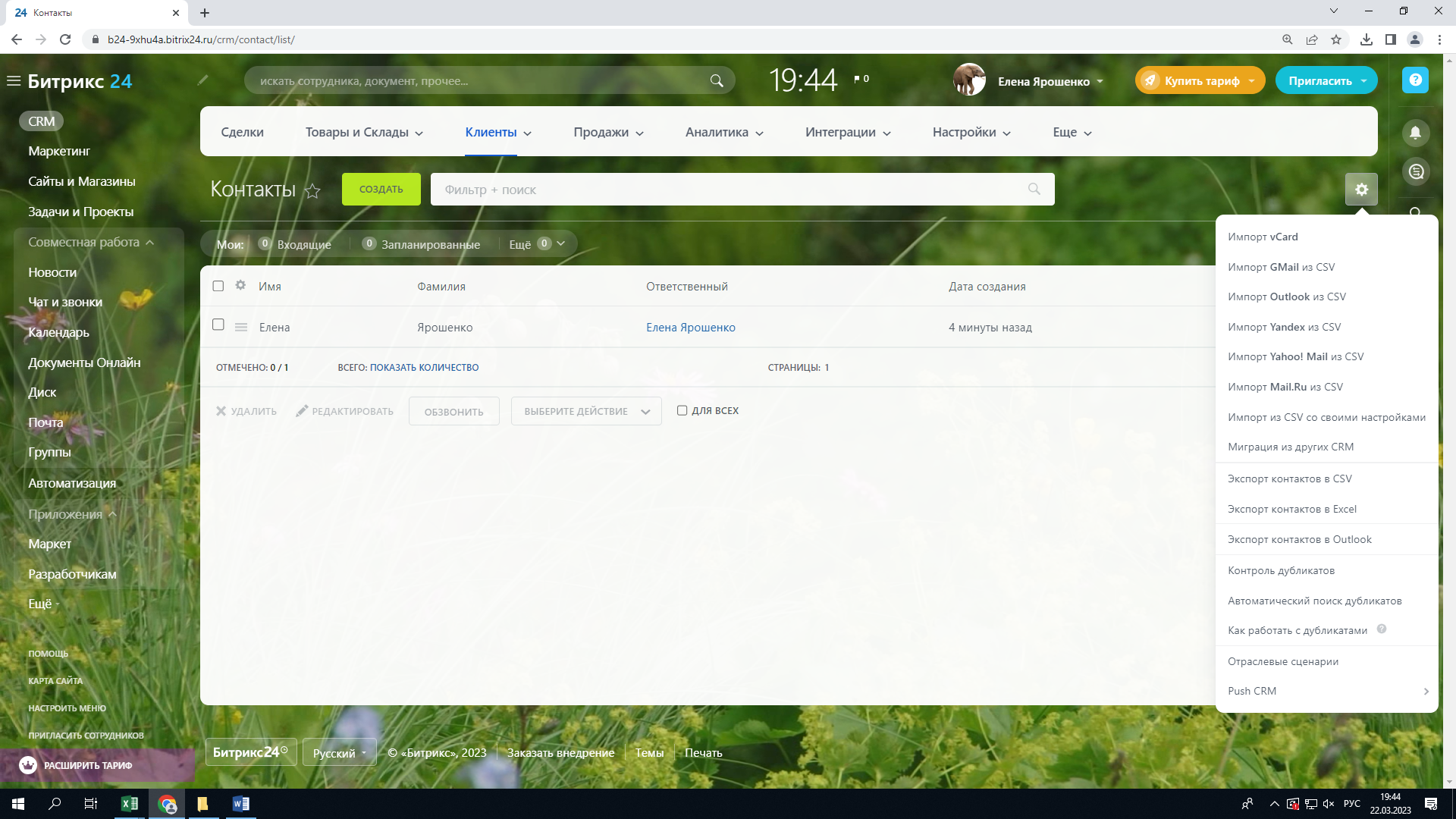
Автоматически созданное описание

* **Напишите сколько всего представлено приложений и в каком разделе их представлено больше всего.** Всего представлено 3150+приложений, больше всего в разделе сайты и магазины

**3. CRM** 🡪 **Контакты и Компании.**

1. Создайте ОДИН новый контакт: физическое лицо. Имя Контакта должно совпадать с Фамилией студента, выполняющего работу.

* **Сделайте скриншот, на котором будут видны контакты и будет видно ОТКУДА можно импортировать контакты. Подчеркните на скриншоте линией любого цвета ОТКУДА можно импортировать контакты.**
* Изображение выглядит как текст, снимок экрана, программное обеспечение, Мультимедийное программное обеспечение

  Автоматически созданное описание
* 

2. Создайте ДВЕ компании: юридическое лицо. Экспортируйте компании в Excel.

* **Сделайте скриншот экспортированных в Excel компаний.**

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, дисплей, программное обеспечение

Автоматически созданное описание

**4. CRM** 🡪 **Каталог товаров.**

1. Создайте три раздела: Продукты, Непродовольственные товары, Книги. В каждом разделе создайте по 3 товара.

2. Настройте представление списка следующим образом:



* **Сделайте скриншот окна с созданными товарами, в котором будут видны одновременно все девять товаров и в настроенном представлении.**

3. Подпишитесь на расширенную версию Bitrix24 – даётся бесплатный доступ на 2 недели. Преимущества расширенной версии Bitrix24: слежение за историей всех изменений; ведение журнала доступа к CRM; быстрая конвертация документов; учет рабочего времени; расширенная телефония; рабочие отчёты руководителю; экономия времени на обзвон клиентов; расширенные задачи с возможностью устанавливать зависимости между задачами, переносить сроки сразу для всех задач проекта по нужному сценарию; возможность отражать 4 типа зависимостей между задачами в диаграмме Ганта и т.д.

4. Запустите свой рабочий день. После окончания занятий не забудьте закончить рабочий день.

**5. CRM** 🡪 **Сделки и Счета.**

1. Осуществите продажу одному из Контактов (тому, чьё имя совпадает с Фамилией студента, выполняющего работу!) из окна Контакты, добавив Сделку. Заполните сделку необходимой информацией. Создайте на основании Сделки Счёт со статусом «Отправлен клиенту». У Сделки поменяйте статус на «Финальный счёт».

* **Сделайте скриншоты Контакт, где будут видны выполненные действия во вкладке Сделка и Счета.**

2. Осуществите продажу одному из Контактов из окна Сделка. Создайте на основании этой Сделки Счёт и закройте его с оплатой. У Сделки поменяйте статус на «Завершить сделку».

* **Сделайте скриншот Сделки, где будут видны выполненные действия во вкладке Счета.**
* **Сделайте скриншоты двух Сделок с разными статусами.**
* **Сделайте скриншоты выставленных Счетов с разными статусами в виде обычного списка.**

**6. CRM** 🡪 **Лиды.**

1. Создайте ДВА новых интереса. Обязательно укажите его имя, возможную величину сделки. Остальные поля заполните по желанию.

2. Позвоните одному из Лидов с предложением купить товары нашей компании. Поменяйте после этого статус у него на «В работе», потом уточните откуда Лид пришел к нам в компанию, заполнив «Источник». Поменяйте после этого статус у него на «Обработан». Далее превратите данного Лида в Сделку.

* **Сделайте скриншот, на котором будут видны все произведенные последовательные действия, в т.ч. исходящий звонок.**

3. Второго Лида сделайте «некачественным».

4. Настройте список Лидов: добавьте «телефон» и «e-mail», уберите «дату создания» и «путь клиента».

* **Сделайте скриншот, на котором должны быть отражены созданные 2 Лида с настроенным списком лидов.**
* **Сделайте скриншот, на котором должен быть отражены оба Лида со своими статусами в представлении Канбан.**

**7. CRM** 🡪 **Предложения.**

1. Сделайте предложение клиенту (тому, чьё имя совпадает с Фамилией студента, выполняющего работу!) произвольного содержания по поводу продажи товаров. В предложении укажите ранее созданные товары. Переведите Предложение в формат pdf (имя файла должно совпадать с ФИО студента, выполняющего работу) и далее прикрепите этот pdf файл к тексту Предложения. Выберите пункт меню Действия 🡪 Отправить по e-mail, напишите письмо и вложите с письмо pdf файл.

* **Сделайте скриншот Предложения в pdf формате.**
* **Сделайте скриншот Предложения, где будет виден текст предложения и прикрепленный pdf файл.**
* Создайте на основании предложения новый счёт. Счёт должен быть с указанием налога и сроком оплаты; с указанием товаров. Счёт должен быть отправлен клиенту и оплачен им. Нажмите на кнопку «Принять оплату» и посмотрите какие варианты существуют для оплаты счёта.Рассмотрите CRM.Оплата (только рассмотрите!).
* **Сделайте скриншот Предложения во вкладке Счета.**
* **Вы создали на основании предложения счёт, а что ещё можно на его основании создать? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**8. CRM** 🡪 **Настройки CRM.**

1. Добавьте к справочнику Тип сделки дополнительное поле «Послепродажное обслуживание» и «Консультационные услуги».

* **Сделайте скриншоты полученных результатов.**

1. Добавьте к справочнику Стадии сделки стадию Приостановлено. Сделайте её розового цвета. Поменяйте цвет у начальной стадии «Новая» на желтый.

* **Сделайте скриншоты полученных результатов.**

1. Добавьте к справочнику Статусы стадию «Ждём отклика» и поменяйте этому статусу цвет на оранжевый.

* **Сделайте скриншоты полученных результатов.**

1. Добавьте товарам новое свойство «Качество». Качество сделайте списком. Добавьте три разных вида качества: высокое, низкое, среднее.

* **Сделайте скриншоты полученных результатов.**

1. Добавьте новую ставку «НДС 25%»

* **Сделайте скриншоты полученных результатов.**

1. Создайте новый товар и заполните у него новое свойство и новую ставку НДС.

* **Сделайте скриншот списка всех товаров, в т.ч. нового, где будут видны: новое свойство товаров и новая ставка НДС. Подчеркните на скриншоте линией любого цвета новое свойство и новую ставку.**

1. Создайте новую сделку, используя этот товар. Тип сделки: «Консультационные услуги». Перейдите на НОВУЮ стадию сделки «Приостановлено».

* **Сделайте скриншот сделки, где будут видны все возможные ТИПЫ сделки, в том числе сделанные вами. Подчеркните на скриншоте линией любого цвета новый тип сделки и новую стадию.**

1. Перейдите к списку Лидов. Выберите любого ранее созданного вами Лида и поменяйте стадию у него на сделанную вами стадию «Ждём отклика».

* **Сделайте скриншот карточки Лида со стадией «Ждём отклика».**

**9. Совместная работа/Новости. Пульс. Событие.**

1. Перейдите в пукт меню Совместная работа, далее выберите Новости. Рассмотрите Пульс компании.

* **Сделайте скриншот пульса компании за месяц.**
* **Сделайте письменный вывод о назначении Пульса. Напишите: ЧТО показывает пульс компании и ЧТО показывает пульс по конкретным людям.**
* **Является ли пункт «Новости» это дэшбордом и почему вы так думаете?**

2. Новости 🡪 пункт меню Событие. Создайте событие произвольного содержания самому себе и ВСЕМ СОТРУДНИКАМ с напоминанием. Рассмотрите все напоминания.

* **Сделайте скриншот, на котором будет видно событие.**

3. Новости 🡪 пункт меню Опрос. Создайте сообщение о необходимости пройти всем сотрудникам обучение Битрикс 24 с просьбой ответить в связи с этим на несколько вопросов анкеты. Создайте 2-3 вопроса анкеты.

* **Сделайте скриншот, на котором будет видно НЕ отправленное сообщение с вопросами анкеты.**

4. Отправьте сотрудникам эту анкету. Получив послание, проголосуйте.

* **Сделайте скриншот, на котором будут видны итоги голосования.**

**10. CRM** 🡪 **Конструктор отчётов.**

* **Сделайте скриншот Отчёта распределения лидов по статусам.**
* **Сделайте скриншот Отчёта доходности по товарам с диаграммой (для ВСЕХ стадий сделки).**
* **Сделайте скриншот Отчёта распределения сделок по стадиям.**

**11. CRM** 🡪 **Воронка продаж.**

* **Постройте конверсионную воронку продаж и сделайте скриншот её.**
* **!!! Сделайте письменный вывод о полученных результатах. Оцените конверсию Воронки продаж.**

**12. Задачи и проекты. Компания.**

1. Выберите пункт меню **Задачи**. Создайте новую задачу «Изменить организационную структуру компании».

2. Создайте две подзадачи:

1 подзадача: Добавьте в организационную структуру отдел «PR отдел»

2 подзадача: Переименуйте «Отдел маркетинга и рекламы» в «Маркетинговый отдел»

Сгруппируйте подзадачи.

3. Запланируйте трудозатраты на задачи и подзадачи. Укажите наблюдателей (себя) и соисполнителей (себя). Поставьте напоминание.

4. Выберите пункт главного меню **Компания**, далее **Структура компании**. У созданной при регистрации компании перестройте организационную структуру.

4.1 Переименуйте «Отдел маркетинга и рекламы» в «Маркетинговый отдел»

4.2 Добавьте в организационную структуру отдел «PR отдел»

* **Сделайте скриншот орг. структуры компании после всех изменений. Фамилия сотрудника должна совпадать с настоящей фамилией студента, выполняющего работу.**

5. Последовательно выполните подзадачи с проставлением им положительных оценок и трудозатрат. Просмотрите историю изменений у каждой подзадачи. После этого выполните саму задачу «Изменить организационную структуру компании», укажите затраченное на решение этой задачи время, поставьте положительную оценку её решения, рассмотрите историю изменений.

* **Сделайте скриншот задачи, на котором будет видно: затраченное время на задачу, статус задачи, оценка, история изменений, наблюдатели, соисполнители, постановщик.**
* **Сделайте скриншот диаграммы Ганта, на которой будет видны все задачи и подзадачи.**
* **Задачи и проекты. Отчёты. Сделайте ПЯТЬ скриншотов: Занятость по проектам, Задачи за месяц, Отчёт по эффективности одного из сотрудников, Ресурсный учет по задачам, Ресурсный учет по исполнителям.**

**13. Время и отчеты.**

1. **Пункт меню Настройки.** Настройте рабочее время всем сотрудникам вашей компании (Скрытые🡪Настройки).

* **Сделайте скриншот выполненных действий.**

2. **Пункт Часы.** Запланируйте выполнение задачи «организовать обучение сотрудников системе Битрикс 24», которую в течение рабочего дня необходимо выполнить (сразу не выполняйте!). Запускать учет времени следует находясь в разделе Часы.

* **Сделайте скриншот выполненных действий.**

3. **Пункт меню Время и отчеты** 🡪 Собрания и планерки. Создайте собрание на тему «Обучение сотрудников фирмы работе в системе Битрикс 24» длительностью 1,5 часа. Добавьте 3 вопроса повестки дня и назначьте ответственных за них.

* **Сделайте скриншот, на котором будет видно новое собрание.**
* Завершите выполнение задачи «организовать обучение сотрудников Битрикс 24».
* **Сделайте скриншот раздела Часы, на котором будет видно новое собрание и выполненная задача.**

5. **Пункт меню Время и отчеты.** Рассмотрите рабочие отчёты. Настройте сроки сдачи отчётов для всех сотрудников: каждый день в 09.00. Рассмотрите отчёт рабочего времени и отправьте его руководителю.

* **Сделайте скриншот, где будет видны сам рабочий отчет и сроки сдачи отчетов.**

6. Рассмотрите график отсутствия и внесите в него больничный на сотрудника и его кратковременную командировку.

* **Сделайте скриншот, на котором будет отражены выполненные действия.**

7.Рассмотрите вкладку Рабочее время. Настройте так, чтобы было видно начало и конец рабочего дня. Создайте рабочий график одному из сотрудников и установите ему свободный график работы.

* **Сделайте скриншот рабочего графика этого сотрудника.**

**14. Сайты и магазины.**

1. **Пункт меню Сайты.** Создайте сайт в конструкторе. На сайте уже будут онлайн-чат, обратный звонок, форма заявки, сайт адаптирован под мобильные устройства. Все контакты клиентов с сайта сразу попадают в CRM.

2. Нажмите на кнопку «Создать» и выберите подходящий шаблон: **IT услуги.**

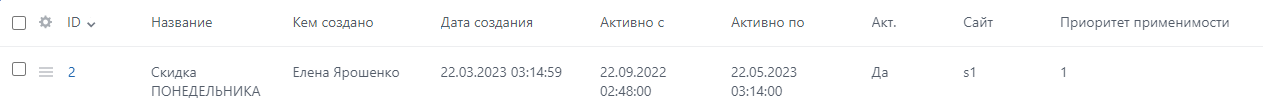
3. Отредактируйте страницу, сделав следующие изменения в шаблоне:

* Измените дизайн.
* Замените фоновую картинку (на любую по смыслу).
* Добавьте логотип компании (любая картинка)
* Переименуйте пункты меню (можно их количество уменьшить).
* В заголовке введите название компании (в названии должно быть ФИО студента, выполняющего работу)
* **Сделайте скриншот страницы сайта с выполненными действиями.**

4. **Пункт меню Сайты и магазины** 🡪 **Настройки** 🡪 **Маркетинг Магазина**🡪 **Скидки и акции.** Выберите «Скидки на товары, зависящие от дня недели» - «Создать». Название скидки: Скидка ПОНЕДЕЛЬНИКА. На следующем шаге выберите саму скидку и день недели и все ранее созданные товары из любого ранее созданного раздела товаров.

5. На следующем шаге выберите Группы пользователей, на которые распространяется правило – Все покупатели. Выберите период активности – 3 месяца. Сохраните все изменения. Рассмотрите пресет «Скидки на товары, зависящие от дня недели».

6. Настройте представление списка «Правила работы с корзиной» следующим образом:



* **Сделайте скриншот созданного пресета в виде списка с измененным представлением.**

**15. Автоматизация** 🡪**Бизнес-процессы (БП)**

Любой бизнес-процесс в Битрикс 24 запускается по шаблону, который индивидуально настраивается под конкретные бизнес-задачи.

**I. Изменение существующего бизнес-процесса.**

1. Рассмотрите Процессы в ленте новостей (меню Бизнес-процессы). Настройте существующий бизнес-процесс «**Заявление на отпуск**». Добавьте обязательное поле «Тип отпуска», тип должен быть «список», состоящий из следующих полей: ежегодный, кратковременный, плановый, внеплановый. Добавьте обязательное поле «Дата подачи заявления» (тип Дата\Время) (вкладка Настройки процесса (подменю «Настроить поля процесса»).

* **Сделайте скриншот выполненных действий.**

2. Измените бизнес-процесс «Заявление на отпуск». (Добавить элемент 🡪Вкладка бизнес-процессы 🡪 заполните значения констант 🡪 заполните «Кто утверждает» и «Кто оформляет»). В качестве утверждающего и оформляющего выберите себя.

* **Сделайте скриншот выполненных действий.**

3. Заполните процесс данными для отпуска. Зайдите в Новости (главное меню Совместная работа/Новости) и запросите подтверждение отпуска, заполнив все необходимые поля. Заявление автоматически уйдет на подтверждение тому «Кто утверждает», затем увидев событие, утвердите его, получите об этом уведомление.

* **Сделайте скриншот выполненных действий.**

4. Рассмотрите график отсутствия и найдите назначенный отпуск.

* **Сделайте скриншот выполненных действий. Подчеркните на скриншоте линией любого цвета данный отпуск.**

**II. Создание нового бизнес-процесса.**

Создайте шаблон нового бизнес-процесса «**Заявление на кратковременный отпуск**». В отличие от уже существующего процесса «Заявление на отпуск», создаваемый  бизнес-процесс не должен требовать двойное подтверждение отпуска: в цикле согласования достаточно, чтобы заявление автоматически уходило на подтверждение только тому «Кто утверждает», но не «Кто оформляет» (установка прав бухгалтеру не нужна).

1. Нажмите на кнопку «Создать новый», заполните форму.

**Настройки:** кратковременный отпуск

**Описание:** Документ заполняется сотрудником, собирающимся на несколько дней уйти в кратковременный, но не ежегодный отпуск. Далее документ отправляется на утверждение начальнику отдела, в котором трудится сотрудник. После его утверждения сотруднику приходит уведомление или об утверждении, или об отказе, далее в рабочем графике сотрудника появляется запись о кратковременном отпуске.

**Доступ:** полный доступ сделайте себе

2. Нажмите кнопку «Поля процесса»

* Добавьте обязательное поле «Причина кратковременного отпуска», тип Текст анонса.
* Добавьте обязательное поле «Дата начала кратковременного отпуска», тип Дата/Время
* Добавьте обязательное поле «Дата окончания кратковременного отпуска», тип Дата/Время
* Добавьте обязательное поле «Количество дней кратковременного отпуска», тип число.
* Добавьте обязательное поле «Утверждено», тип д.б. **список**, состоящий из следующих полей: отказано, не утвержден, утвержден. Отметьте, чтобы поле не показывать в форме редактирования и добавления.
* **Сделайте скриншот, где будут видны все созданные поля.**
* **Сделайте скриншот, где будет виден созданный список для поля «Утверждено».**

3. Выберите вкладку «Бизнес-процессы» 🡪 создание последовательного бизнес-процесса.

**Параметры шаблона**

**Основные настройки:** Напишите только название БП, можно кратко описать его. Автоматически НЕ запускать.

**Права доступа к бизнес-процессу:** полный доступ сделайте себе

**Переменные:** Сотрудник. Идентификатор: username, тип Пользователь, множественный, не обязательный.

**Кто утверждает**. Идентификатор: Approver, тип Пользователь, множественный, не обязательный.

**Константы:** Кто утверждает. Идентификатор: Manager, тип Пользователь, множественный, обязательный.

4. Нарисуйте бизнес-процесс отправки сотрудника в кратковременный отпуск, опираясь на существующий бизнес-процесс «**Заявление на отпуск**».

* **Сделайте скриншот нарисованного бизнес-процесса отправки сотрудника в кратковременный отпуск.**
* **Выделите на скриншоте линией любого цвета ту часть бизнес-процесса, которая показывает что будет происходить в бизнес-процессе, если утверждающий не получил документ (заявление).**
* **Выделите на скриншоте линией любого цвета ту часть бизнес-процесса, которая показывает что именно будет происходить после уведомления пользователя об утверждении его заявления.**

5. После создания бизнес-процесса, заполните процесс данными. Зайдите в Новости и запросите подтверждение отпуска.

* **Сделайте скриншот выполненных действий в Новостях.**

**2 часть. Задание по проектированию CRM системы**

Таблица 1 - Исходные данные для выполнения заданий

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № варианта | Тип предприятия | Какой модуль CRM надо описать для представления его в **Use case diagrams** | Вариант использования для представления его в **Activity diagrams** |
|  | Производственное предприятие | use case модуля продаж | Работа с Лидами |
|  | Производственное предприятие | use case модуля продаж | Работа со Сделками |
|  | Производственное предприятие | use case модуля продаж | Работа с Товарами |
|  | Торговое предприятие | use case модуля продаж | Работа с Контактами |
|  | Торговое предприятие | use case модуля продаж | Работа с Компаниями |
|  | Торговое предприятие | use case модуля продаж | Работа с Задачами |
|  | Предприятие сферы услуг | use case модуля продаж | Работа со Сделками |
|  | Предприятие сферы услуг | use case модуля продаж | Работа с Аналитикой |
|  | Предприятие сферы услуг | use case модуля продаж | Работа с Предложениями |
|  | Финансовая организация | use case модуля продаж | Работа со Счетами |
|  | Финансовая организация | use case модуля продаж | Работа с собственной Компанией (Время и Отчеты) |
|  | Финансовая организация | use case модуля продаж | Работа с Лидами |

На примере заданной организации необходимо рассмотреть и описать процессы продаж клиентам для каждой предметной области:

1. Опишите функциональные требования к системе управления взаимоотношениями с клиентами, которую необходимо спроектировать для данного предприятия. Для этого постройте UML диаграмму **use case** для продаж (согласно варианту из Таблицы 1). Важно: этот и последующие пункты необходимо выполнять только после изучения системы **Битрикс24** и выполнения всех заданий практикума по работе с ней. Функции придумывать не надо – надо использовать только те функции, которые есть в системе **Битрикс24.** Важно опираться только на функционал модуля продаж системы **Битрикс24**.

* **Просматривая функционал модуля продаж системы Битрикс24, нарисуйте в case-средстве USE CASE всего модуля продаж.**

2. Опишите подробно заданный по варианту (согласно Таблицы 1) прецедент (вариант использования). Для оформления обязательно использовать пример из Таблицы 2. Рассмотрите как именно в системе Битрикс24 был реализован тот вариант использования, который задан студенту по варианту и только потом, на его основе заполните описание прецедента, который потом нарисуйте в виде Activity diagrams.

Таблица 2 – Пример варианта использования

|  |  |
| --- | --- |
| Название прецедента | *«Планировать закупки»* |
| Рамки | *Составление плана закупок.* |
| Уровни | *Задача, определённая пользователем.* |
| Основной актор | *Клиент.* |
| Заинтересованные лица | *Отдел закупок.* |
| Предусловие | *Поступление информации об остатках на складе.* |
| Основной успешный поток событий (сценарий) | *Клиент нажимает …*  *Система показывает …*  *Клиент ….*  *Система …* |
| Постусловие | *План закупок оформлен.* |
| Результат | *Составлен полный план закупок товаров на склад, после чего следует переход на следующий прецедент.* |
| Альтернативный поток событий | *А) Было решено не производить закупку по ряду причин;*  *Б) В номенклатуре расходов и остатков обнаружена ошибка.* |
| Постусловие к расширению сценария | *А) Составление плана закупок отменяется совсем или переносится на другое время;*  *Б) Номенклатура отправляется обратно работникам склада для исправления ошибок.* |
| Специальные требования | *Оформление закупочного плана не должно проходит дольше трёх рабочих дней. Все закупки должны учитывать финансовые возможности предприятия.* |
| Список технологий и типов данных | *Вся информация хранится на компьютере в системе предприятия.* |
| Частота использования | *По мере поступления информации о расходах, в крайних случаях по требованию начальства.* |
| Открытые вопросы | *Закупкой занимаются другие прецеденты.* |

* **Опираясь на меню и функционал Битрикс24, заполните таблицу 2.**

3. Для анализа потоков событий и на основе заполненной информации по прецеденту в Таблице 2, предоставьте описание этого варианта использования в виде UML диаграммы деятельности (**Activity diagram**).

Пункты 2 и 3 должны описывать один и тот же вариант использования.

* **Опираясь на меню и функционал Битрикс24, нарисуйте в case-средстве UML диаграмму: Activity diagram (по варианту в Таблице 1).**