



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«МИРЭА – Российский технологический университет»

**РТУ МИРЭА**

---

---

**Институт информационных технологий (ИИТ)**  
**Кафедра практической и прикладной информатики (ППИ)**

**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ**  
по дисциплине «Информационные системы упр. корпор. контентом и  
взаимоотношениями с клиентами»

### **Практическое занятие № 3**

Студент группы

*ИНБО-08-22, Самойлов Михаил Михайлович*

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Старший  
преподаватель

*Черняускас Владислав Витаутович*

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Отчет представлен

«\_\_»\_\_\_\_\_2024г.

Москва 2024 г.

**Цель занятия:** изучить настройку роботов «Уведомление» с настройкой времени, условиями выполнения, составными условиями «И» / «ИЛИ». Так же был изучен триггер «Чат принят оператором»

### Результат работы:

У каждого пользователя Битрикс24 есть своя персональная страничка с профилем (Рисунок 1)

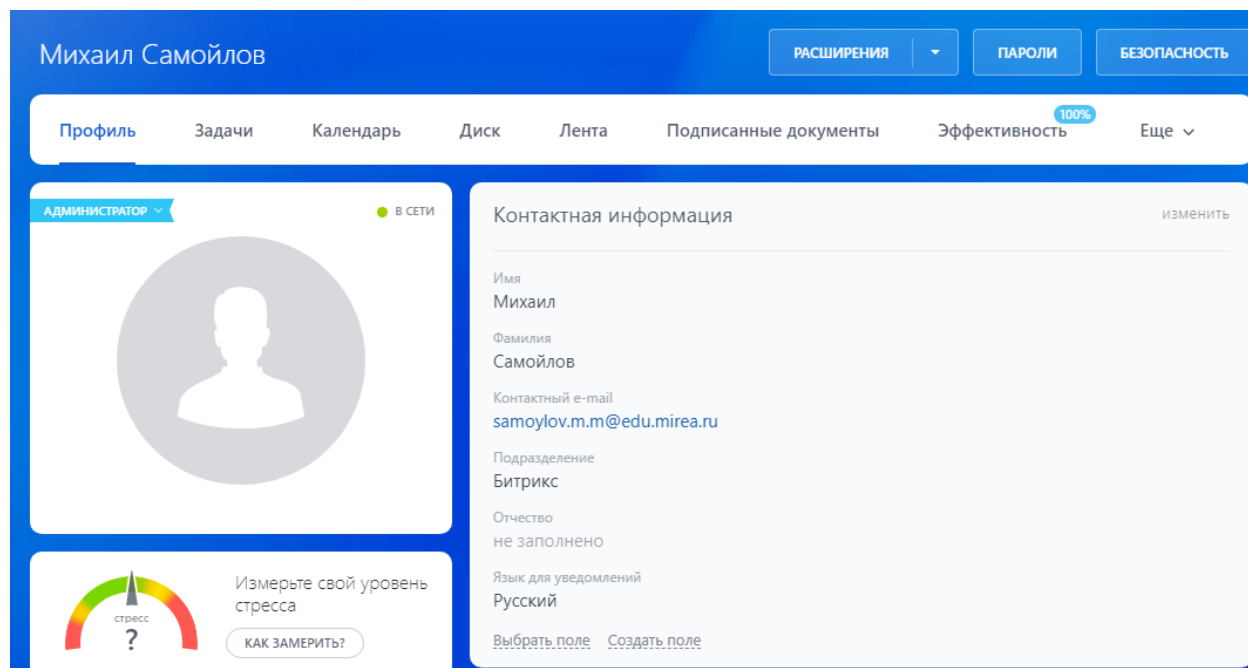


Рисунок 1 – Профиль Битрикс24

Так же можно настраивать информацию о себе и своих предпочтениях (Рисунок 2).

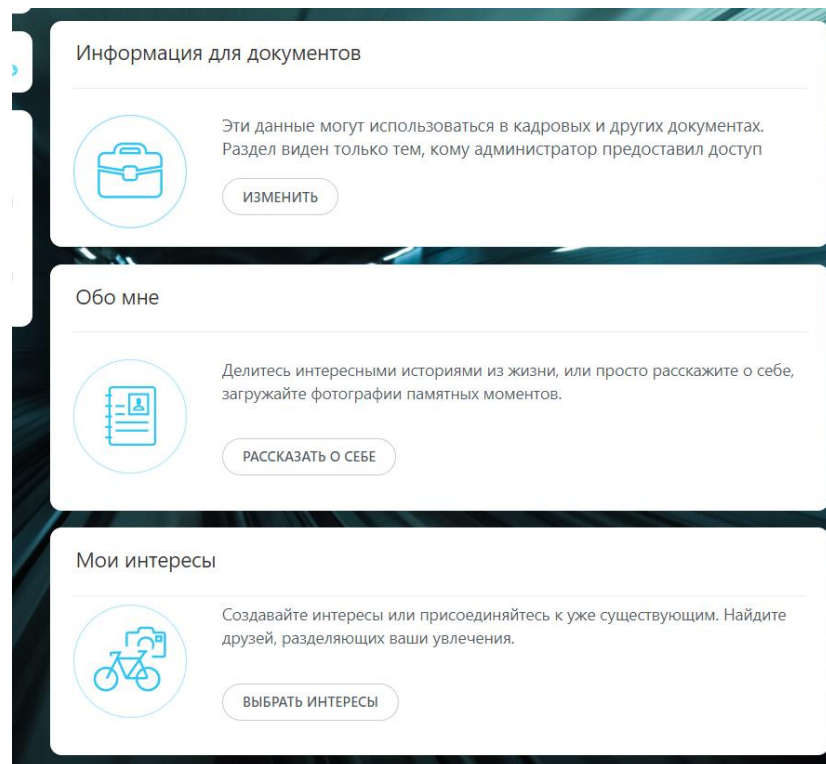


Рисунок 2 – Области персональной информации

В данной практической работе рассматривается работа Роботов и Триггеров.

Для напоминания о самых быстрых ответах клиентам из чатов есть робот «Уведомление».

Ключевые параметры робота для этой автоматизации - «Выполнить» и «Условие». «Выполнить» – определяет время срабатывания робота сразу или через некоторое время. «Условие» - для каких именно сделок или клиентов, всех или с определенными параметрами.

Для создания и настройки роботов переходим в соответствующий раздел (Рисунок 3).

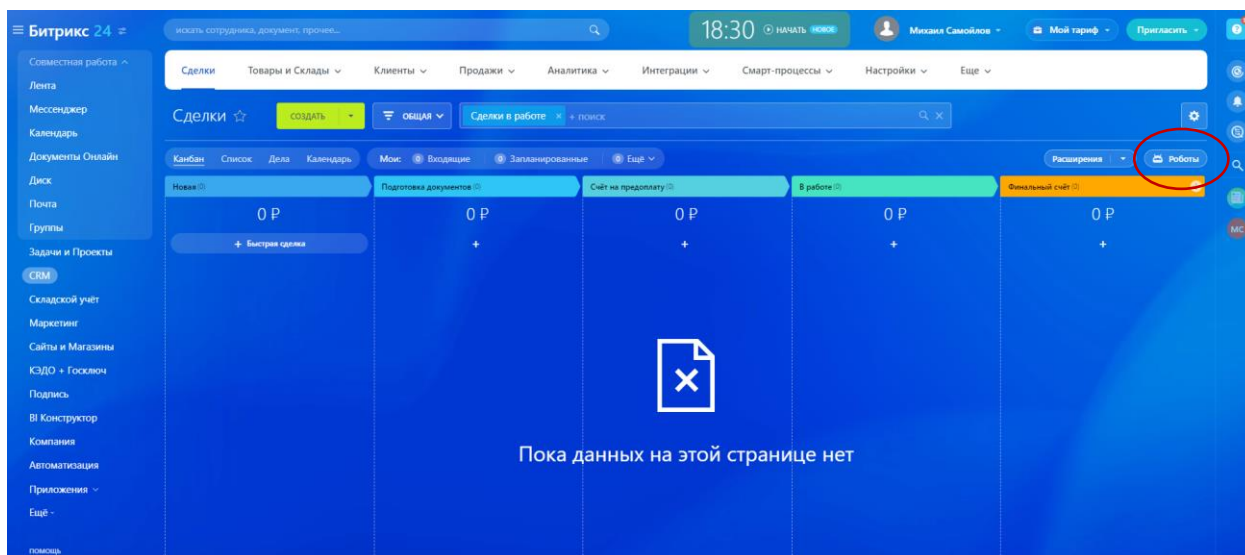


Рисунок 3 – Кнопка для перехода в раздел роботов

На рисунке 4-5 отображена последовательность действий для создания и настройки робота «Уведомление». Данный робот отправит уведомление ответственному мессенджеру, если никто не ответит клиенту в течении 15 минут.

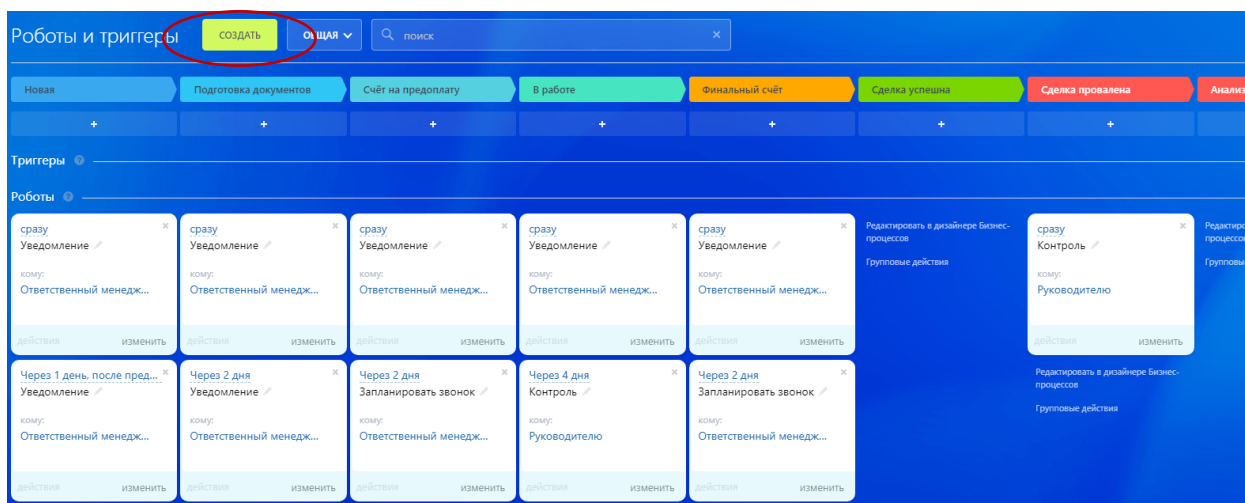


Рисунок 4 – Создание робота «Уведомление»

Робот «Уведомление»

×

По очереди

Независимо от других роботов

Когда

Через 15 минут, в рабочее время

При условии

Свернуть ^

⋮

Источник

равно

CRM-форма

×

и

или

⋮

Источник

равно

Звонок

×

Добавить

Клиент без внимания 15 минут

⋮

Отправитель сообщения:

+ выбрать

Получатель сообщения:

Ответственный ×

+ изменить

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

Рисунок 5 – Настройки робота «Уведомление»

Далее создадим и настроим робота для напоминания о клиентах, заполнивших e-mail. Данный робот делает то же самое, но уже для 30 минут и электронного письма (Рисунок 6)

Напоминание о клиентах, заполнивших e-mail ?

По очереди Независимо от других роботов

Когда Через 30 минут, в рабочее время

При условии 

Свернуть ^

Источник равно Электронная почта

и или

Источник равно CRM-форма

Добавить

Клиент без внимания 30 минут

Отправитель сообщения:

+ выбрать

Получатель сообщения:

Ответственный

+ изменить

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

Рисунок 6 – Робот уведомление «Напоминание о клиентах, заполнивших e-mail»

Так же создадим и настроим робота для напоминания, что заказ не оплачен клиентом (Рисунок 7).

Напоминание менеджеру, что счет не был оплачен ?

По очереди

Независимо от других роботов

Когда

Через 2 дня, в рабочее время

При условии

Свернуть ^

Добавить

Клиент всё ещё не оплатил счёт, свяжитесь с ним!

...

Отправитель сообщения:

+ выбрать

Получатель сообщения:

Ответственный x

+ изменить

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

Рисунок 7 – Робот уведомление «Напоминание менеджеру, что счет не был оплачен»

И наконец создадим триггер «Отследить, что чат принят в работу», чтобы автоматически переводить состояние сделки (Рисунок 8)

Отследить, что чат принят в работу

При условии

Ответственный: Должность равно Оператор

И ИЛИ

Контакт: Источник равно Электронная почта

И ИЛИ

Источник равно CRM-форма

Добавить

Название триггера:

Отследить, что чат принят в работу

Выберите Открытую линию:

[любая]

Изменять стадию от имени:

Ответственный + изменить

☐ Разрешить переходить на предыдущий статус

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

Рисунок 8 – Триггер «Отследить, что чат принят в работу»

На рисунке 9 изображены все созданные роботы и триггеры.

Автоматизация продаж

Роботы Переменные Константы Сессии отладки

Роботы и триггеры

Создать ОБЩАЯ Поиск

Новая Подготовка документов Счёт на предоплату В работе Финальный счёт Сделка утеряна Сделка провалена Анализ причины провала

Триггеры

Отследить, что чат пр...  
копировать изменить

Роботы

Через 15 минут, в рабоче...  
Добавить уведомление  
кому: Ответственный менедж...  
действие изменить

сразу Уведомление  
кому: Ответственный менедж...  
действие изменить

Через 2 дня, в рабоче...  
Добавить уведомление  
кому: Ответственный менедж...  
действие изменить

сразу Уведомление  
кому: Ответственный менедж...  
действие изменить

сразу Уведомление  
кому: Ответственный менедж...  
действие изменить

Через 2 дня, в рабоче...  
Добавить уведомление  
кому: Ответственный менедж...  
действие изменить

Через 2 дня Уведомление  
кому: Ответственный менедж...  
действие изменить

Через 2 дня Контроль  
кому: Руководитель  
действие изменить

Через 2 дня Запланировать звонок  
кому: Ответственный менедж...  
действие изменить

Редактировать в дизайне Бизнес-процессов  
Групповые действия

сразу Контроль  
кому: Руководителю  
действие изменить

Редактировать в дизайне Бизнес-процессов  
Групповые действия

Рисунок 9 – Созданные роботы и триггеры

**Вывод:** в ходе выполнения практической работы был изучен интерфейс профиля Битрикс24 и приобретены навыки по созданию роботов и триггеров.