

# АНАЛИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Пример анализа Бизнес-процессов  
для строительной компании

# 1. Общая зрелость процессов и стадия развития

## Наблюдение

На текущий момент бизнес-процессы продаж не формализованы и не зафиксированы. Учет ведется в Excel, единая система управления отсутствует. CRM рассматривается как инструмент для запуска новых проектов, а не как развитие существующей цифровой среды.

## Риск

Отсутствие формализованных процессов приведет к тому, что CRM будет отражать неуправляемую реальность, а не структурированный бизнес-процесс. Это увеличивает риск доработок, пересборки системы и роста стоимости внедрения.

## Рекомендация по автоматизации (Битрикс24)

- Провести предпроектное обследование и описать целевой процесс продаж
- Зафиксировать этапы воронки и правила переходов
- Настроить в Битрикс24 стандартизированную воронку продаж с обязательными полями, триггерами и роботами
- Внедрить контроль прохождения этапов и валидацию данных

# 2. Управление входящими обращениями (лидами)

## Наблюдение

Источники лидов разрознены (сайт, реклама, агрегаторы, офлайн-каналы), единая точка сбора отсутствует. Нет прозрачной системы распределения и контроля обработки обращений.

**Риск**

Потеря лидов, неравномерная загрузка менеджеров, отсутствие аналитики по каналам привлечения и снижение конверсии.

**Рекомендация по автоматизации (Битрикс24)**

- Подключить все источники лидов к CRM (формы, телефония, email, мессенджеры)
- Настроить автоматическое создание лидов
- Реализовать автоматическое распределение (round-robin, по проектам, по нагрузке)
- Внедрить SLA через роботов (контроль скорости реакции)
- Настроить сквозную аналитику по источникам

### **3. Обработка лида и работа менеджеров**

**Наблюдение**

Процесс работы с лидами не стандартизирован. Высока зависимость от действий конкретного менеджера.

**Риск**

Низкая управляемость, отсутствие единых стандартов работы, сложность масштабирования отдела продаж.

**Рекомендация по автоматизации (Битрикс24)**

- Настроить сценарии обработки лидов (роботы, задачи, напоминания)
- Ввести обязательные действия на этапах (звонок, квалификация, фиксация потребности)
- Использовать чек-листы и контроль задач
- Подключить запись звонков и интеграцию с телефонией
- Настроить отчеты по активности менеджеров

## 4. Подбор объектов и работа с наличием (интеграция с Profitbase)

### Наблюдение

Процесс подбора квартир и управление наличием (шахматка) не интегрированы с CRM. Менеджер выполняет функцию связующего звена между системами.

### Риск

Ошибки при бронировании, рассинхронизация данных, снижение доверия клиентов, операционные потери.

### Рекомендация по автоматизации (Битрикс24 + Profitbase)

- Реализовать двустороннюю интеграцию CRM и Profitbase
- Определить роли систем:
  - Profitbase – источник данных по объектам и наличию
  - Битрикс24 – управление сделкой и клиентом
    - Автоматизировать:
      - подбор объекта из CRM
      - создание брони
      - обновление статусов
        - Исключить ручной перенос данных

## 5. Управление сделкой (от брони до оплаты)

### Наблюдение

Этапы сделки не формализованы, статусы не унифицированы, финансовая информация ведется вне единой системы.

### Риск

Отсутствие прозрачности воронки, ошибки в статусах, невозможность управлять выручкой и прогнозами.

### **Рекомендация по автоматизации (Битрикс24)**

– Построить детализированную воронку сделок:

- лид → квалификация → подбор → бронь → договор → оплата → выдача ключей
  - Настроить обязательные поля на этапах
  - Внедрить автоматические уведомления и задачи
  - Настроить контроль сроков (роботы и триггеры)
  - Подготовить интеграцию с ERP/1С для передачи финансовых данных

## **6. Постпродажное обслуживание клиентов**

### **Наблюдение**

Процесс постпродажного взаимодействия не автоматизирован и не структурирован.

### **Риск**

Потеря контроля над клиентским опытом, снижение лояльности, отсутствие истории взаимодействия.

### **Рекомендация по автоматизации (Битрикс24)**

– Создать отдельную воронку или смарт-процессы для постпродажного сопровождения

– Зафиксировать ключевые этапы:

- уведомления
- оформление документов
- передача объекта
- гарантийные обращения
  - Настроить автоматические коммуникации (email/SMS/мессенджеры)
  - Вести единую историю клиента

## 7. Работа с агентами и партнерским каналом

### Наблюдение

Планируется привлечение агентств и риелторов, но модель работы с ними не определена.

### Риск

Непрозрачность взаимодействия, конфликты за сделки, сложности с учетом комиссий, ограничение масштабирования канала.

### Рекомендация по автоматизации (Битрикс24)

- Реализовать личные кабинеты агентов
- Настроить:
  - регистрацию и авторизацию агентов
  - создание и отслеживание сделок
  - разграничение прав доступа
    - Зафиксировать правила:
      - кто владелец сделки
      - как считается комиссия
        - Настроить учет партнерских продаж и отчетность

## 8. IT-инфраструктура и интеграции

### Наблюдение

На текущий момент отсутствует единая IT-архитектура. Планируется внедрение нескольких систем без четкого распределения ролей.

### Риск

Дублирование данных, сложность поддержки, рост стоимости владения системой.

### **Рекомендация по автоматизации (Битрикс24 как ядро)**

– Определить архитектуру:

- Битрикс24 – CRM и центр взаимодействия
- Profitbase – управление объектами
- ERP – финансы и учет
  - Настроить интеграции через API
  - Определить master-систему для каждого типа данных
  - Исключить дублирование информации

## **9. Перспектива интеграции с ERP**

### **Наблюдение**

ERP-система планируется, но не определена.

### **Риск**

Будущие доработки и пересборка интеграций при отсутствии учета ERP на текущем этапе.

### **Рекомендация по автоматизации (Битрикс24 + ERP)**

– На этапе проектирования заложить интеграционную модель

– Определить:

- какие данные передаются в ERP
- на каком этапе сделки
  - Использовать стандартные механизмы обмена (REST/API)
  - Минимизировать хранение финансовых данных в CRM

## Итог

На текущий момент ключевая задача – не только внедрение CRM, а формирование целевой модели управления продажами и клиентским циклом.

Битрикс24 в данной архитектуре может выступать как:

- единая точка работы с клиентом
- центр управления продажами
- интеграционный слой между системами

Рекомендуемый следующий шаг – проведение детального обследования и формирование технического задания на основе целевых процессов.

## MEDIAWORKS



Консультации  
от экспертов  
компании



Техническая  
поддержка



Гарантийная  
поддержка



Обучение ваших  
сотрудников



## ЭКСПЕРТ В ИНТЕГРАЦИИ

**3 место**

CRM Битрикс24

**3 место**

Разработка и интеграция корпоративных решений / HRM

**3 место**

Интеграторы CRM

**1 место**

Корпоративные решения / Управление знаниями (KM)

**1 место**

Корпоративные решения / Бизнес аналитика (BI)

**10 место**

Разработка и интеграция CRM в Санкт-Петербурге

### Что за рейтинг?

«Рейтинг Рунета» – это ведущая в отрасли всероссийская премия, которую вручают лучшим агентствам в маркетинге, разработке и дизайне. В 2025 году в ней приняли участие 1087 агентств России.



ГОТОВЫ СДЕЛАТЬ ПЕРВЫЙ  
ШАГ К ЭФФЕКТИВНОЙ CRM?  
Напишите нам – разработаем  
решение под ваши задачи.



+ 7 (495) 127-7137



top@mworx.ru



mworks.ru