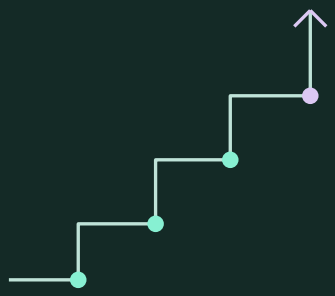
Чек-лист внедрения Битрикс24

План работ для заказчика и интегратора



Карточка проекта

Заказчик

Адрес портала

Ответственный от заказчика

Ответственный от интегратора

Версия и тариф / редакция

Дата начала

Дата запуска (план)

Согласуйте объём до старта. Блоки «По задаче» включайте в план, если они нужны. Заполняйте поля и отмечайте проверенные пункты прямо в PDF.

Старт и настройка портала

- [ ] **Обследовать процессы и согласовать ТЗ**
  Описать путь заявки, цели и объём запуска. Назначить владельцев процессов и определить, какие данные, каналы и отчёты войдут в первый этап.
- [ ] **Подготовить портал и проверить доступность функций**
  Утвердить облако или коробку, тариф и подписки. Зарегистрировать портал либо развернуть на сервере. Для коробки проверить обновления и восстановление из копии.
- [ ] **Настроить команду и права доступа**
  Пригласить сотрудников, задать отделы и руководителей. Проверить доступ к карточкам, экспорту и записям звонков. Включить двухфакторный вход для администраторов.
- [ ] **Подготовить перенос данных**
  Если база уже есть, сверить поля и ответственных, убрать дубли. Пробно перенести согласованный набор и сравнить количество записей, связи и суммы.

СПРАВКА БИТРИКС24

Тарифы Битрикс24 Облако и коробка Миграция в CRM

CRM и каналы

Проведите одну тестовую заявку через каждый подключённый канал и отследите её до сделки.

Карточки и воронки

- [ ] **Определить режим CRM и воронки**
  Выбрать работу с лидами или сразу со сделками. Согласовать стадии, условия переходов, причины проигрыша и доступ к дополнительным направлениям.
- [ ] **Настроить карточки и рабочие списки**
  Настроить поля лидов, сделок, контактов и компаний. Оставить нужные поля и фильтры, задать обязательность по стадиям и правило работы с дублями.
- [ ] **Назначить ответственных и сроки реакции**
  Настроить очередь, следующий шаг и уведомление руководителю о просрочке. Проверить, кому уйдёт заявка при отсутствии ответственного.
- [ ] **Настроить рабочее место менеджера**
  Проверить фильтры дел и исходные отчёты руководителя. Подключить настольное и мобильное приложения там, где они нужны, проверить уведомления.

Входящие обращения

- [ ] **Телефония и обратный звонок**
  Настроить номера, голосовое меню, очереди и пропущенные. Проверить входящий и исходящий вызов, сохранение записи в CRM и правила доступа к ней.
- [ ] **Электронная почта**
  Подключить общий адрес и согласованные ящики менеджеров. Проверить, что письмо и ответ попадают в нужную карточку, а переписка доступна по ролям.
- [ ] **Сайт и CRM-формы**
  Настроить отправку, уведомление ответственному, UTM и источник. Проверить форму на телефоне, повторную заявку и передачу согласия, если оно собирается.
- [ ] **Открытые линии и мессенджеры**
  Подключить нужные каналы, например чат сайта, Telegram или ВКонтакте. Для MAX проверить условия коннектора. Протестировать очередь и ответ вне графика.
- [ ] **Обработка повторных обращений**
  Написать и позвонить от имени одного клиента. Убедиться, что история сохраняется, а CRM привязывает обращение к нужной карточке по согласованному правилу.

СПРАВКА БИТРИКС24

Открытые линии MAX в Маркете

BitrixGPT и AI-агенты

Выберите один сценарий с измеримым результатом. Проверьте его на реальных примерах в пилотной группе.

Сценарии для пилота

ПО ЗАДАЧЕ

- [ ] **BitrixGPT в CRM**
  Настроить звонки, чаты и письма отдельно по воронкам. Проверить резюме, заполнение полей и создание дел. Сверить суммы, сроки и контакты с оригиналом.
- [ ] **Речевая аналитика 2.0**
  Согласовать скрипт и пороги качества. Сравнить оценки BitrixGPT с разбором руководителя, затем настроить сводки по звонкам для отдела продаж.
- [ ] **BitrixGPT Follow-up для встреч**
  Проверить итоги видеозвонка и список договорённостей. Сверить их с участниками и создать задачи с ответственными и сроками.
- [ ] **AI-агент для базы знаний**
  Загрузить утверждённые регламенты и выбрать пилотный отдел. Проверить ответы на типовые вопросы, отсутствие ответа вне базы и доступ участников.
- [ ] **AI-звонки в Онлайн-записи**
  Проверить голосовые напоминания, подтверждение и отмену визита. Сверить статусы в CRM и договориться, когда ситуацию подхватывает менеджер.
- [ ] **Персональный агент BitrixGPT**
  Проверить постановку задачи из чата с подтверждением сотрудника. В почте или маркетинге сравнить черновик письма или описания товара с исходными данными.

Что проверить перед расширением пилота

- [ ] **Утвердить данные и права**
  Согласовать обработку записей, писем и документов, круг доступа и хранение. Проверить подписку и доступность сценария на конкретном портале.
- [ ] **Проверить результат и порядок отключения**
  Сравнить время и ошибки до и после пилота. Оставить подтверждение отправки клиенту и критичных изменений за сотрудником. Назначить владельца сценария.

> **Пример критерия для пилота**
> Руководитель проверяет 20 обращений, фиксирует долю резюме без существенных правок и медианное время обработки до и после.

СПРАВКА БИТРИКС24

BitrixGPT в CRM · Речевая аналитика 2.0 · AI-агенты · BitrixGPT Follow-up · AI-звонки при записи · Агент BitrixGPT

Автоматизация и рост

Выберите модули по узким местам процесса. Для каждого согласуйте объём, владельца и критерий готовности.

Процессы и интеграции

ПО ЗАДАЧЕ

- [ ] **Роботы, триггеры и повторные продажи**
  Настроить цепочку писем, напоминание или новый цикл покупки. Проверить выигрыш и отказ, остановку цепочки после ответа и защиту от повторного запуска.
- [ ] **Смарт-процессы и цифровые рабочие места**
  Выделить отдельный процесс для сервиса, закупок или HR. Описать карточку, стадии, роли, связи с CRM и срок обработки.
- [ ] **Новый конструктор бизнес-процессов AI**
  Если он доступен, собрать пилот согласования из нод. Проверить ветки одобрения, отказа и ошибки. ИИ можно поручить разбор текста, решение оставить за человеком.
- [ ] **Обмен Битрикс24 с 1С**
  Согласовать ведущую систему по каждому объекту: клиенты, товары, заказы или оплаты. Проверить направления обмена, повторы, сверку сумм и журнал ошибок.
- [ ] **Документы, подпись и КЭДО**
  Собрать КП или договор по шаблону заказчика. При необходимости проверить маршрут подписания, доступ к файлу и выгрузку в кадровую 1С.
- [ ] **Сопровождение интеграций**
  Зафиксировать владельцев, права и уведомления об ошибках. Проверить, какие приложения и вебхуки используют системного пользователя и что будет при смене сотрудника.

Аналитика и продажи

ПО ЗАДАЧЕ

- [ ] **BI Конструктор и отчёты руководителя**
  Согласовать формулы конверсии, выручки и просрочек. Сверить цифры с CRM или 1С на одном периоде и проверить права на отчёт.
- [ ] **Сквозная аналитика и коллтрекинг**
  Сверить путь от источника, UTM и расхода до сделки и выручки. При запуске ретаргетинга проверить сегменты и условия рекламного кабинета.
- [ ] **Онлайн-запись и оплата**
  При необходимости проверить форму записи, свободные слоты, перенос визита и напоминания. Если включена оплата, проверить чек и статус платежа.

СПРАВКА БИТРИКС24

Конструктор процессов AI · Цифровые рабочие места · Обмен смарт-процессов с 1С · Наборы данных BI · Системный пользователь · КЭДО и 1С

Запуск и приёмка

Пройдите сценарии в ролях менеджера и руководителя. По каждому зафиксируйте результат и ссылку на тестовую карточку.

Готовность к рабочему запуску

- [ ] **Пройти путь заявки до результата**
  Проверить создание, назначение, конвертацию лида, если он используется, и ведение сделки до оплаты или отказа. Убедиться, что история обращений сохранилась.
- [ ] **Пройти исключения и проверить права**
  Проверить дубль, пропущенный звонок, просрочку и сбой обмена. Убедиться, что менеджер видит нужные данные, а ограничения по ролям работают.
- [ ] **Обучить команду на её задачах**
  Менеджеры ведут тестовую сделку, руководитель строит отчёт, администратор проверяет настройки. Передать инструкции и показать работу в задачах и проектах.
- [ ] **Передать настройки и поддержку**
  Передать заказчику доступы, список интеграций и инструкции. Подтвердить пакет поддержки (например, 5 часов), канал связи и порядок действий при сбое.
- [ ] **Зафиксировать запуск и доработки**
  Утвердить дату, ответственных и список открытых задач. Для каждой доработки записать срок и критерий проверки. Назначить встречу по итогам первого месяца.

Показатели после запуска

Показатель	До запуска	Цель	Через 30 дней

Например, медианное время первого ответа или доля сделок с запланированным следующим шагом. Сравнивайте одинаковые периоды и источники.

Фактическая дата запуска

Кто подтвердил приёмку

Дата контрольной встречи

Ссылка на протокол приёмки или список доработок