

КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ИНВЕНТ ТЕЛЕФОНИЯ MANGO OFFICE В БИТРИКС24

Звонки внутри CRM без потерь.

Подключение телефонии MANGO OFFICE к Битрикс24: звонки из CRM в один клик, карточка клиента при входящем вызове, фиксация истории, запись разговоров, контроль пропущенных и задачи на обратную связь.

СРОК ПРОЕКТА	ТРУДОЕМКОСТЬ	СТОИМОСТЬ	СИСТЕМЫ
до 2 недель	12 часов	48 000 Р	Mango + Битрикс24

Buenas tardes 🙌

Подготовили предложение для ИНВЕНТ по подключению телефонии MANGO OFFICE к Битрикс24. Задача — сделать так, чтобы входящие и исходящие звонки не жили отдельно от CRM, а автоматически попадали в историю клиента, сделки и задачи сотрудников.

ИНВЕНТ работает с запросами по поставке, сервису и консультациям по металлообрабатывающему оборудованию. Поэтому интеграция должна закрыть не только сам факт звонка, но и контроль пропущенных обращений, распределение ответственности и прозрачную историю коммуникаций.

— Альберт Сабитов, Business Development Manager

Подключение телефонии за короткий проектный цикл.

Настраиваем связь MANGO OFFICE и Битрикс24 так, чтобы звонки автоматически фиксировались в CRM, сотрудники работали из карточек клиентов, а руководитель видел пропущенные обращения и качество обработки.

СТОИМОСТЬ ПРОЕКТА	СРОК РЕАЛИЗАЦИИ	ТРУДОЕМКОСТЬ
48 000 Р <small>Расчет: 12 часов × 4 000 Р/ч. Стоимость включает анализ текущей схемы звонков, настройку интеграции, CRM-логику, тестирование и передачу инструкции.</small>	до 2 недель <small>Срок зависит от готовности доступов к Битрикс24, MANGO OFFICE, списку сотрудников, номерам и правилам распределения звонков.</small>	12 ЧАСОВ <small>2 часа — аудит и схема, 4 часа — подключение, 4 часа — CRM-логика, 2 часа — тестирование, инструкция и запуск.</small>

Сделать телефонию частью CRM-процесса ИНВЕНТ.

После настройки каждый звонок должен попадать в Битрикс24: менеджер видит клиента во время разговора, история коммуникаций сохраняется в карточке, пропущенные звонки превращаются в задачи, а руководитель получает понятную базу для контроля обработки обращений.

- исходящие звонки из Битрикс24 в один клик
- создание лидов, контактов или дел по новым номерам
- сохранение истории звонков и записей разговоров
- проверка сценариев продаж, сервиса и консультаций
- исходящие звонки с открытием карточки клиента
- фиксация пропущенных и задач на перезвон
- распределение ответственности между сотрудниками

MANGO OFFICE • Битрикс24 • Звонки • Лиды

02 ЧТО НАСТРАИВАЕМ

Контур телефонии и CRM.

На первом этапе фиксируем, какие номера, сотрудники, отделы и сценарии звонков должна быть связаны с Битрикс24. Это нужно, чтобы интеграция работала не формально, а по реальной логике обработки звонков.

01 ПОСТУПИ И ПРОВЕРКА	02 СЦЕНАРИИ ЗВОНКОВ	03 ПРАВИЛА ОТВЕТСТВЕННОСТИ
Подготовка окружения. Проверяем доступы к MANGO OFFICE и Битрикс24, права администратора, текущую схему номеров и список пользователей. • портал Битрикс24 • личный кабинет MANGO OFFICE • сотрудники и внутренние номера • группы продаж и сервиса	Входящие, исходящие и пропущенные. Описываем, что должно происходить при звонке с известного клиента, нового номера, пропущенного обращения и исходящего звонка из CRM. • известный клиент • новый номер • пропущенный звонок • повторный звонок • исключений из сделки	Кто отвечает за обращение. Согласуем, кому назначать лиды, дела и задачи: ответственному менеджеру, группе отдела продаж, сервисной группе или конкретному сотруднику. • назначение ответственного • резервный сотрудник • очередь обработки • контроль преректорки

03 ИНТЕГРАЦИЯ

Подключение MANGO OFFICE к Битрикс24.

Настраиваем стандартную интеграцию, связываем пользователей, включаем звонки из CRM, обработку входящих, сохранение истории и доступ к записям разговоров.

ЗВОНОК В ОДИН КЛИК	ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК
Сотрудник звонит из карточки клиента. Клик по номеру в лиде, контакте или сделке инициирует вызов через MANGO OFFICE без ручного набора номера. • лиды • контакты • компании • сделки	CRM открывает нужную карточку. При входящем вызове сотрудник видит данные клиента и может сразу перейти в карточку, историю обращений и текущие сделки. • поиск по номеру • использующая карточка • переход в CRM • новый контакт при необходимости

ИСТОРИЯ И ЗАПИСИ	ПРОПУЩЕННЫЕ
Звонки остаются в карточке клиента. Фиксируем факт звонка, направление, сотрудника, длительность, статус и ссылку на запись разговора, если запись доступна на тарифе MANGO OFFICE. • журнал звонков • история клиента • записи разговоров • контроль качества	Ни один звонок не теряется. Настраиваем создание дела или задачи на перезвон, чтобы сотрудник видел, что обращение нужно обработать. • дела по пропущенному • срок перезвона • ответственный • контроль выполнения

04 CRM-ЛОГИКА

Автоматизация обработки звонков.

После подключения телефонии настраиваем правила, по которым звонки становятся управляемыми объектами CRM: создаются лиды, дела, задачи и история коммуникаций.

01 НОВЫЕ НОМЕРА	02 ИЗВЕСТНЫЕ КЛИЕНТЫ	03 ЗАДАЧИ НА ПЕРЕЗВОН
Создание лида или контакта. Если номер не найден в базе, Битрикс24 создает новый лид или дело по согласованному сценарию. • новый лид • дело на обработку • источник обращения • ответственный сотрудник	Связь звонка с текущей карточкой. Если клиент уже есть в CRM, звонок привязывается к контакту, компании или активной сделке. • контакт • компания • сделка • история коммуникаций	Контроль пропущенных обращений. По пропущенным звонкам создаются задачи с ответственным и сроком, чтобы обращения не зависали вне CRM. • срок обработки • уведомление • контроль выполнения • видимость для руководителей

04 ОТВЕТСТВЕННЫЕ	05 ДУБЛИКАТЫ	06 ОТЧЕТНОСТЬ
Распределение по правилам. Настраиваем базовые правила назначения ответственного по сотрудникам, группам или текущему владельцу клиента. • отдел продаж • сервис • персональный менеджер • очередь обработки	Защита базы от лишних карточек. Проверяем доступ поиска по номеру и базовые правила, чтобы звонки не попадали лишние лиды и контакты. • поиск по телефону • единый формат номера • проверка дублика • корректная история	Данные для контроля звонков. Проверяем, что звонки доступны в специализованных отчетах и карточках Битрикс24 для контроля активности сотрудников. • количество звонков • пропущенные • исходящие • ответственные • результаты обработки

05 ПЛАН РАБОТ

Что входит в 12 часов.

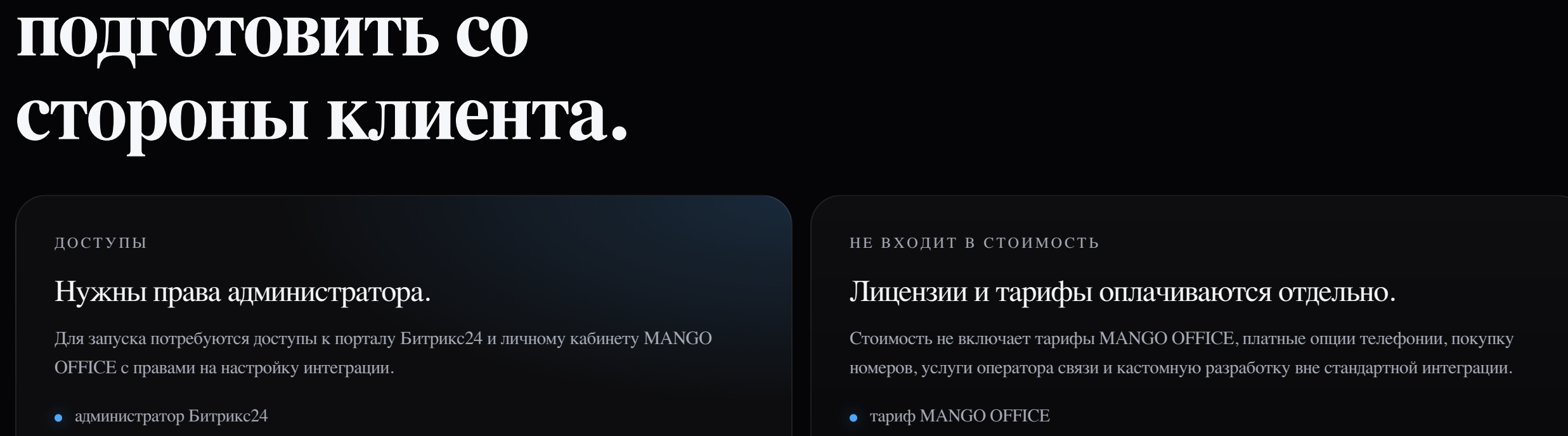
Работы сфокусированы на стандартном подключении и настройке бизнес-логики без лишней разработки. Если в процессе потребуется сложная кастомизация, она будет вынесена отдельной оценкой.

01 Сбор доступов	02 Карта звонков	03 Подключение
Получаем доступы к Битрикс24 и MANGO OFFICE, проверяем права администратора и доступность интеграции.	Фиксируем номера, сотрудников, группы, входящие направления и правила обработки пропущенных.	Устанавливаем и настраиваем интеграцию MANGO OFFICE с порталом Битрикс24.
04 Пользователи	05 CRM-сценарии	06 История звонков
Согласуем сотрудников Битрикс24 с внутренними номерами и проверяем исходящие звонки из CRM.	Настраиваем создание звонков, дел и задач по входящим, новым и пропущенным звонкам.	Проверяем фиксацию звонков в карточках клиентов, связь на звонки и статусы вызовов.
07 Тестирование	08 Инструкция	09 Запуск
Проводим контрольные сценарии: входящий, исходящий, пропущенный, новый номер, известный клиент.	Передаем краткую инструкцию для сотрудников и администраторов по работе со звонками в CRM.	Фиксируем итоговые настройки и передаем список рекомендаций для дальнейшего развития телефонии.

06 КОМАНДА ПРОЕКТА

Кто будет вести подключение.

Проект ведет небольшая профильная команда: отдельно контролируем настройку Битрикс24, сценарии звонков, сроки, коммуникацию и финальную проверку результата.



07 РЕЗУЛЬТАТ

Что получает ИНВЕНТ после запуска.

Телефония становится частью Битрикс24. Сотрудники работают со звонками в привычном CRM-интерфейсе, руководитель видит историю коммуникаций, а пропущенные обращения превращаются в контролируемые задачи.	<ul style="list-style-type: none"> подключенная телефония MANGO OFFICE в Битрикс24 использующая карточка клиента при входящем звонке ссылка на запись разговоров при клике на запись на тарифе контроль пропущенных звонков и перезвона краткая инструкция для сотрудников звонки из CRM в один клик история звонков в карточках клиентов создание лидов, дел или задач по новым номерам проверенные сценарии для продаж и сервиса
---	---

08 УСЛОВИЯ ЗАПУСКА

Что важно подготовить со стороны клиента.

Доступы Нужны права администратора. Для запроса потребуются доступы к порталу Битрикс24 и личному кабинету MANGO OFFICE с правами на настройку интеграции. • администратор Битрикс24 • администратор MANGO OFFICE • список сотрудников и номеров	НЕ ВХОДИТ В СТОИМОСТЬ Лицензии и тарифы оплачиваются отдельно. Стоимость не включает тарифы MANGO OFFICE, платные опции телефонии, покупку номеров, услуги оператора связи и кастомную разработку вне стандартной интеграции. • тариф MANGO OFFICE • номера и связь • дополнительные платные сервисы • сложная кастомизация
--	--

INTOgroup. Интеграции и автоматизация бизнес-процессов.

Мы предлагаем и внедряем решения на базе Битрикс24: CRM-процессы, телефонию, интеграции, автоматизацию задач, кастомные интерфейсы и управленческую аналитику. В этом проекте фокус — корректное подключение MANGO OFFICE и контроль звонков в CRM.

12 часов проектной трудоемкости	2 недели на настройку и запуск
5 ключевых сценариев проверки	CRM единая история звонков и задач