

● для ИНТЕГРАТОРА И РОПА

# Покажите клиенту, где в Битрикс24 теряются заявки

Не дашборд и не общая аналитика. Это рабочий список заявок, сделок, звонков и чатов, где менеджер не ответил, не перезвонил или не поставил следующий шаг.

01

Что потеряли

02

Кто отвечает

03

Почему это риск

04

Что проверить сегодня

# Что РОПу проверить сегодня

В примере показан формат разговора после внедрения CRM: не «CRM работает плохо», а конкретные строки, где продажа может сорваться.

**18**

лидов без первого ответа

**9**

сделок без следующего шага

**6**

пропущенных без перезвона

**4**

чата без реакции

## Почему это цепляет клиента

После настройки CRM руководитель часто спрашивает, почему заявки все равно проседают. Отчет переводит разговор из мнений в список проверяемых объектов.

**1**

### Есть объект CRM

Лид, сделка, звонок или чат, который можно открыть и проверить.

**2**

### Есть ответственный

РОП видит, с кем разбирать потерю и какое действие назначить.

**3**

### Есть следующий шаг

Отчет сразу подсказывает, что исправить в процессе.

## Как это переводит разговор в проект

Интегратор получает не абстрактный аудит, а предметный список для разговора: регламенты ответа, телефония, открытые линии, задачи, стадии и контроль РОПа.

**01**

### Показать потери

Клиент видит, где заявки реально зависают.

**02**

### Разобрать причины

Что не настроено: задачи, звонки, стадии, ответственные.

**03**

### Согласовать работы

Появляется понятный список улучшений после внедрения.

## Фраза для встречи

«Мы нашли не просто просроченные дела, а конкретные места, где отдел продаж мог потерять обращение. Давайте пройдемся по строкам и решим, что чинить в процессе».

# 10 строк, которые можно открыть на встрече

Каждая строка отвечает на вопрос: что зависло, кто отвечает, почему это риск и что нужно проверить.

01

Высокий

## Лид без первого ответа

ОБЪЕКТ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ЗАДЕРЖКА
Лид L-10482, источник: сайт	Иван Петров	3ч 12м

### ОСНОВАНИЕ

Лид создан в 10:07; первого касания не найдено

### ЧТО СДЕЛАТЬ

Проверить ответственного и назначить первый контакт

02

Высокий

## Пропущенный входящий без перезвона

ОБЪЕКТ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ЗАДЕРЖКА
Контакт С-5521, сделка D-9031	Мария Смирнова	1ч 48м

### ОСНОВАНИЕ

Есть пропущенный входящий; перезвон не найден

### ЧТО СДЕЛАТЬ

Проверить связь звонка с CRM и назначить перезвон

03

Средний

## Сделка без следующего действия

ОБЪЕКТ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ЗАДЕРЖКА
Сделка D-8870, 280 000 □	Сергей Иванов	2 дня

### ОСНОВАНИЕ

Последняя задача закрыта; будущих дел нет

### ЧТО СДЕЛАТЬ

Назначить следующий звонок, встречу или понятный статус

04

Средний

## Сделка зависла на стадии

ОБЪЕКТ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ЗАДЕРЖКА
Сделка D-8612, стадия Договор	Анна Волкова	16 дней

### ОСНОВАНИЕ

Типовой срок стадии превышен; движения по стадии не найдено

### ЧТО СДЕЛАТЬ

Запросить статус и зафиксировать следующий шаг

05

Высокий

## Чат без ответа менеджера

ОБЪЕКТ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ЗАДЕРЖКА
Открытая линия OL-3329, лид L-10518	Дмитрий Орлов	1ч 25м

### ОСНОВАНИЕ

Последнее сообщение от клиента; ответа менеджера не найдено

### ЧТО СДЕЛАТЬ

Ответить клиенту и поставить контрольный шаг

06

Средний

## Просроченная задача или дело

ОБЪЕКТ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ЗАДЕРЖКА
Дело А-7782, сделка D-9044	Ольга Никитина	1 день

### ОСНОВАНИЕ

Дедлайн прошел; дело не закрыто и не перенесено

### ЧТО СДЕЛАТЬ

Обновить срок или зафиксировать результат контакта

# Что делать после просмотра строк

Отчет нужен не ради красивой таблицы. Его задача — открыть разговор о контроле заявок, ответственности и новых работах по CRM.

07

Высокий

## Повторная заявка без реакции

ОБЪЕКТ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ЗАДЕРЖКА
Лид L-10577, источник: форма сайта	Иван Петров	5ч 40м

### ОСНОВАНИЕ

Контакт уже был в CRM; нового ответа после заявки не найдено

### ЧТО СДЕЛАТЬ

Проверить дубль, связать обращения и назначить ответственного

08

Средний

## Коммерческое предложение без контроля

ОБЪЕКТ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ЗАДЕРЖКА
Сделка D-9120, 410 000 □	Мария Смирнова	4 дня

### ОСНОВАНИЕ

КП отправлено; следующего звонка или задачи нет

### ЧТО СДЕЛАТЬ

Поставить контрольный звонок и уточнить срок решения

09

Высокий

## Входящий чат после рабочего времени

ОБЪЕКТ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ЗАДЕРЖКА
Открытая линия OL-3368, контакт С-5592	Ольга Никитина	11ч 05м

### ОСНОВАНИЕ

Последнее сообщение написал клиент; ответа утром не найдено

### ЧТО СДЕЛАТЬ

Ответить клиенту и добавить правило утренней обработки чатов

10

Средний

## Сделка без обновления суммы

ОБЪЕКТ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ЗАДЕРЖКА
Сделка D-9184, стадия Согласование	Дмитрий Орлов	7 дней

### ОСНОВАНИЕ

Стадия менялась, но сумма и следующий шаг не обновлены

### ЧТО СДЕЛАТЬ

Проверить актуальность бюджета и зафиксировать следующий шаг

## Что спросить у клиента

### 1 Где чаще всего теряются обращения?

Сайт, звонки, открытые линии, повторные заявки.

### 2 Кто разбирает потери?

РОП, собственник, руководитель направления или интегратор.

### 3 Что будет считаться исправлением?

Перезвон, задача, комментарий, смена стадии, новый регламент.

## Следующий шаг

Покажите один клиентский сценарий: отрасль, воронку, каналы и типовые жалобы РОПа. В ответ можно подготовить формат отчета под конкретный разбор.

Контакт для обсуждения сценария  
[ropaudit.ru](https://ropaudit.ru) · [hello@ropaudit.ru](mailto:hello@ropaudit.ru)