Практическое руководство

Как не терять заявки

7 мест, где они пропадают, и как закрыть каждое в Битрикс24. Проверка за 10 минут и план на 30 дней.

Денис Сахиев, директор B2BPRO.KZ

С Битрикс24 работаем с 2012 года. Официальный партнёр Битрикс24 в Казахстане.

b2bpro.kz · info@b2bpro.kz · WhatsApp +7 706 401 60 57 · 07.11.2026

Для кого эта книга

Для собственника, директора по продажам и руководителя отдела продаж, у которых уже есть реклама, сайт и заявки, но нет уверенности, что каждая заявка дошла до менеджера и получила ответ. Читается за 15 минут. Для чтения не нужны знания Битрикс24.

Оглавление

1 Почему заявка пропадает, даже когда менеджеры стараются

2 Проверка за 10 минут

3 Утечка 1. Заявки приходят в разные места

4 Утечка 2. Заявка есть, ответственного нет

5 Утечка 3. Менеджер ответил поздно

6 Утечка 4. Клиент написал и пропал, а никто не напомнил

7 Утечка 5. Заявка уходит в никуда после «подумаю»

8 Утечка 6. Дубли и «чужие» клиенты

9 Утечка 7. Руководитель узнаёт о потерях слишком поздно

10 План на 30 дней

11 Частые вопросы

12 Что делать дальше

1. Почему заявка пропадает, даже когда менеджеры стараются

Заявка проходит путь: реклама или сайт, звонок или сообщение, менеджер, КП, оплата. Потери случаются на стыках: между каналами, между людьми, между «сегодня» и «потом». Менеджер не виноват: у него пять мессенджеров, звонки и таблица. Задача руководителя: сделать так, чтобы система не давала заявке потеряться, даже когда менеджер занят.

2. Проверка за 10 минут

Ответьте «да» или «нет»:

- [ ] Все заявки (сайт, звонки, WhatsApp, Instagram, почта, реклама) попадают в одно место.
- [ ] У каждой заявки есть ответственный в течение минуты после поступления.
- [ ] Вы знаете, за какое время менеджеры отвечают на новую заявку.
- [ ] После «подумаю» у клиента есть задача на следующий контакт с датой.
- [ ] Заявки не дублируются, один клиент не живёт в трёх карточках.
- [ ] Вы видите потерянные заявки и причины их потери.
- [ ] Каждый менеджер видит свои просроченные дела утром без напоминаний от вас.

Если «да» меньше пяти, у вас есть заметные утечки. Ниже разберём каждую.

3. Утечка 1. Заявки приходят в разные места

Заявки идут в личные WhatsApp, в почту, в таблицу, в форму на сайте. Менеджер сам решает, что записать. **Как закрываем в Битрикс24:** подключаем формы сайта, телефонию, WhatsApp, Instagram, Telegram и почту к одной CRM; каждая заявка создаёт карточку с источником. **Проверка:** сделайте тестовую заявку с каждого канала и посмотрите, появилась ли карточка.

> **Из практики: онлайн-магазин с продажами через соцсети и мессенджеры.** Заявки приходили из Instagram, WhatsApp и других каналов, и вести их приходилось вручную. Мы подключили соцсети и мессенджеры к Битрикс24, чтобы каждое обращение попадало в карточку с источником. Что изменилось: все обращения из соцсетей и мессенджеров видны менеджеру и руководителю в одном месте, у каждого есть источник и ответственный.

---

4. Утечка 2. Заявка есть, ответственного нет

Заявка лежит «общая», менеджеры ждут друг друга. **Как закрываем:** правила распределения (по очереди, по загрузке, по отрасли), автоматическое назначение ответственного, уведомление ему и руководителю.

---

5. Утечка 3. Менеджер ответил поздно

Первые минуты после заявки решают, продолжит ли клиент диалог с вами. **Как закрываем:** робот проверяет, был ли первый контакт, и если нет, отправляет напоминание менеджеру, затем руководителю. Менеджер видит таймер на карточке. В отчёте руководителя видно среднее время ответа по менеджерам.

> **Из практики: компания по продаже бытовой техники.** Отдел продаж работал со звонками и заявками без единой картины. Мы автоматизировали отдел продаж в Битрикс24 и внедрили IP-телефонию с записью и привязкой звонков к карточкам. Что изменилось: звонки не теряются, руководитель слушает записи и видит, кто и когда ответил клиенту.

---

6. Утечка 4. Клиент написал и пропал, а никто не напомнил

Клиент получил КП, ушёл «подумать». Менеджер не помнит, кому звонить. **Как закрываем:** на каждой стадии сделки обязательное следующее дело с датой; сделка без запланированного дела подсвечивается; робот создаёт задачу на звонок через 2–3 дня после отправки КП.

> **Из практики: сервисная компания.** Заявки на ремонт и обслуживание проходили через разных сотрудников. Мы выстроили в Битрикс24 бизнес-процесс работы сервиса: от приёма заявки до закрытия, с ответственным на каждом шаге. Что изменилось: у каждой заявки есть ответственный и срок, просроченные заявки видны руководителю сразу.

7. Утечка 5. Заявка уходит в никуда после «подумаю»

Часть клиентов не готовы покупать сейчас. Если их просто закрыть как «проигранные», вы теряете продажу, которая могла бы случиться через месяц. **Как закрываем:** отдельная стадия «Отложено» с датой возврата и причиной; рассылка и напоминание по сроку; список причин отказов из заранее заданного перечня.

8. Утечка 6. Дубли и «чужие» клиенты

Один клиент позвонил с другого номера, написал в Instagram и оставил заявку на сайте. Получилось три карточки у трёх менеджеров. **Как закрываем:** поиск дублей по телефону и e-mail, автоматическое объединение, закрепление клиента за первым ответственным.

9. Утечка 7. Руководитель узнаёт о потерях слишком поздно

Отчёт приходит в конце месяца, когда уже ничего не исправить. **Как закрываем:** ежедневный экран руководителя: новые заявки, необработанные заявки, просроченные дела, потери за неделю с причинами.

> **Из практики: компания, которой нужна связь рекламы с продажами.** Мы внедрили CRM, чат-бота и рекламную аналитику, чтобы видеть путь клиента от клика до оплаты. Что изменилось: по каждому каналу видно, сколько обращений дошло до оплаты, и бюджет можно перераспределять по фактам.

10. План на 30 дней

- Неделя 1: подключить все каналы заявок и убедиться, что карточка создаётся из каждого.
- Неделя 2: правила распределения и роботы первого контакта.
- Неделя 3: обязательные дела по стадиям, стадия «Отложено», причины отказов.

- Неделя 4: экран руководителя, обучение менеджеров, разбор первых результатов.

11. Частые вопросы

- **Сколько занимает внедрение такой схемы?** Зависит от числа каналов и менеджеров, оценку делаем после бесплатного разбора.
- **Подойдёт ли это, если у нас уже есть CRM или 1С?** Да, интеграцию с 1С делаем.
- **Что делать, если менеджеры не хотят вести CRM?** Правило простое: если дела нет в Битрикс24, для руководителя его нет. Помогают три вещи: простые карточки без лишних полей, роботы, которые сами создают дела, и обучение на реальных заявках.
- **Где хранятся данные?** Серверы Битрикс24 для .kz находятся в Алматы и Караганде.

12. Что делать дальше

Мы бесплатно разберём один ваш процесс приёма заявки за 1 рабочий день: покажем, где он теряет заявки и как это закрыть в Битрикс24. От вас нужно только описать процесс своими словами. WhatsApp +7 706 401 60 57, b2bpro.kz, info@b2bpro.kz. Денис Сахиев, директор B2BPRO.KZ.