

## **АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ВНЕДРЕНИЕМ БИТРИКС24**

**Сайфина Алсу Рамзилевна**

студент, Уфимский университет науки и технологий, РФ, г Уфа

Автоматизация бизнес-процессов – это процесс внедрения и использования современных технологий и программных обеспечений, которые направлены на совершенствование рабочих процессов, увеличения продуктивности и снижения затрат времени и ресурсов сотрудников организации.

С появлением первых вычислительных машин, таких как UNIVAC и IBM 701, компьютеры стали основой для развития автоматизации, поскольку они были способны автоматически обрабатывать информацию и управлять производственными процессами. Ключевую роль в этом развитии сыграли ERP-системы, которые объединили различные аспекты бизнеса в единую систему для оптимизации управления бизнес-процессами.

С конца 1990-х интернет-технологии значительно повысили эффективность бизнес-процессов через автоматизацию. Организации начали применять веб-приложения и облачные решения для автоматизации различных задач, что позволило повысить производительность процессов, оперативно реагировать на изменения рынка и оптимизировать ресурсы. Облачные платформы также предоставили компаниям возможность использовать современные инструменты автоматизации без необходимости значительных финансовых вложений в собственную инфраструктуру и системное обеспечение. Например, интернет-магазины стали внедрять автоматизированные механизмы для обработки заказов, контроля остатков на складе и организации доставки [1].

На данный момент на рынке существует множество сервисов, ориентированных на совершенствование процессов в работе компании. Среди таких платформ можно выделить следующие: Salesforce, Jira, Asana, Trello и Битрикс24. Каждый из этих них предлагает свои уникальные функции и преимущества, однако Битрикс24 выделяется на их фоне своей универсальностью и наличием различных инструментов автоматизации в формате «одного окна».

Битрикс24 – это отечественный сервис, запущенный 12 апреля 2012 года, включающий в себя набор средств для организации задач, распределения обязанностей, аналитического исследования данных, оценивания результатов работы и налаживания коммуникации в деловой среде между работниками. Вместо того чтобы устанавливать и настраивать множество отдельных программ и обеспечивать их взаимодействие, Битрикс24 предлагает комплексное решение. Такой подход дает возможность управлять, контролировать и анализировать все аспекты своей деятельности в одном удобном месте.

Битрикс24 имеет следующий ряд преимуществ:

- это кроссплатформенная система, которая позволяет сотрудникам подключаться с различных устройств. Пользователи могут выбирать между мобильным приложением, десктопной версией и веб-интерфейсом;
- платформа дает возможность создавать сайты различной сложности, адаптированные под уникальные потребности бизнеса;
- у сервиса есть доступ к круглосуточной технической поддержке для решения любых вопросов;
- в основе Битрикс24 находится мощная CRM-система, дополненная большим объемом

облачного хранилища.

Основная задача любого бизнеса заключается в получении прибыли и сокращение затрат ресурсов, Битрикс24 предлагает эффективные инструменты для достижения этой цели.

Одними из самых используемых и взаимосвязанных инструментов для автоматизации бизнес-процессов в Битрикс24 являются роботы и триггеры. Роботы – это механизированные действия, срабатывающие при выполнении определенных условий, главным из которых является смена этапа или статуса сделки, активизирующая их работу. Роботы могут выполнять рутинные задачи, такие как отправка уведомлений сотрудникам или клиентам в зависимости от статуса сделки, создание и назначение задач и контроль их исполнения, или же формирование и рассылка документов.

Триггеры, в свою очередь, осуществляют постоянный мониторинг событий и реагируют на определенные действия. Когда триггер фиксирует событие, это может привести к изменению стадии сделки, активации других роботов для выполнения необходимых действий, к примеру, отправку уведомления или переход на сайт. После совершения такого действия – сделка или лид автоматически совершит переход в конкретный статус.

Но именно совместная работа роботов и триггеров создает целостную цепочку автоматизированного процесса. К примеру, приходит сообщение от клиента через форму обратной связи на сайте компании, и этого клиента еще нет в базе данных организации. На полученное сообщение срабатывает триггер, который автоматически создает новую карточку клиента и сделку со статусом «Новый запрос». Сотрудник, ответственный за работу с клиентами, открывает сделку и переводит её в стадию «Обработка запроса». В это время клиент отправляет дополнительный вопрос по электронной почте, после чего снова активируется триггер, и сделка автоматически переходит в стадию «Ожидание ответа». Для того чтобы обеспечить более оперативный ответ после перехода на новую стадию запускается робот, который назначает нового ответственного менеджера для обработки запроса клиента. В результате менеджер получает уведомление от системы, активированное роботом, и связывается с клиентом, предоставив ему необходимую информацию.

Умный сценарий – это заранее подготовленная последовательность действий роботов, которую сотрудник может активировать вручную для любого элемента CRM в зависимости от стадии, на которой он находится.

Бизнес-процессы в Битрикс2 – это последовательные и логически выстроенные алгоритмы действий, направленные на слаженную работу процессов. Настройка бизнес-процессов осуществляется через модуль «дизайнер бизнес-процессов», который позволяет создавать сложные алгоритмы с использованием расширенных возможностей роботов, условных переходов и параллельного выполнения задач. Данный инструмент позволяет задействовать разные области Битрикс24, к ним относятся: CRM, смарт-процессы, диск, списки и лента новостей. Сама платформа также позволяет отслеживать информацию о ходе выполнения бизнес-процесса, отображая текущий этап и действия, выполненные сотрудниками. Все эти возможности делают бизнес-процессы удобными и гибкими в практическом применении.

RPA (роботизация) – это инструмент автоматизации процессов с помощью роботов, который во многом похож на бизнес-процессы, но применяется только для внутренних бизнес-процессов и не связывается с элементами CRM. Роботизация помогает избежать ошибок в рутинных задачах, запуская процесс по расписанию, готовому сценарию и другое.

Для успешного внедрения автоматизации в работу компании требуется провести работы, направленные на аудит бизнес-процессов, выявление функциональных и технических требований, создание правильного алгоритма работы системы, аудит бизнес-процессов, а также определение сроков реализации и ответственных за выполнение.

## **Список литературы:**

1. Электронный ресурс <https://sky.pro/wiki/profession/istoriya-i-evolyuciya-avtomatizacii-biznes-processov/> (дата обращения: 03.05.2025)