

Карта развития Bitrix24 с AI

Семь зон, в которых живой CRM-портал чаще всего теряет заявки, задачи, контроль и возможности для AI-сценариев. Шкала зрелости, маппинг сценариев и подсказка, с чего начать.



• УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ

- зона активна — данные есть, нужен порядок
- готова к AI-сценариям
- теряется контроль или заявки
- зона неактивна / требует базовой настройки

• ПОДГОТОВЛЕНО

Студия Трофимов · trofimov-ai.ru

CRM-интегратор с 2018 года. Внедряем и поддерживаем Bitrix24, amoCRM. Подключаем AI-сценарии к реальным процессам бизнеса.

• Это самопроверка

Карта помогает увидеть зоны роста и подготовиться к разбору. Это не персональный аудит — экспертный разбор портала идёт отдельно (см. последнюю страницу).

Bitrix24 как база. AI как слой усиления.

Большинство компаний, у которых уже есть Bitrix24, оказываются в похожей точке: портал работает, но «держится на людях». Заявки идут из разных каналов и часть теряется. Карточки заполнены наполовину. Задачи живут в голове менеджеров. Руководитель видит риски слишком поздно.

AI звучит как решение, но непонятно, с чего начать.

Эта карта собрана из живой практики поддержки CRM-порталов. Она даёт **каркас**, чтобы посмотреть на свой Bitrix24 не «в общем», а по конкретным зонам, где у большинства бизнесов одни и те же боли — и где AI реально снимает рутину, а не становится украшением.

• Главный принцип

Сначала смотрим, что уже умеет сам Bitrix24: настройки, роботы, штатный AI, готовые приложения. Если хватает — не строим лишнего. Если нет — достраиваем недостающий слой: REST API, n8n, Wazzup, 1C, внешний AI или мини-приложение в портале.

Как пользоваться картой

1

Пройдите 7 зон

По каждой оцените состояние от **0** (зоны нет / всё вручную) до **4** (зона готова к AI-развитию).

2

Сложите общий балл

Шкала зрелости на стр. 5 покажет, на каком уровне сейчас портал.

3

Сопоставьте сценарии

На стр. 6 — маппинг «боль → сценарий». Выберите 1-3 ближайших.

4

Решите следующий шаг

Сами, с командой или через экспресс-аудит — СТА на последней странице.

Где живой Bitrix24 чаще всего «течёт»

По каждой зоне – вопрос для самопроверки и три ступени оценки. Вес показывает, насколько зона влияет на общий результат.

01 Заявки и лиды

Все ли обращения с сайта, мессенджеров, телефона и почты автоматически попадают в Bitrix24 с понятным источником, UTM и ответственным?

ВЕС  15

0
часть заявок теряется между каналами

2
часть каналов в CRM, источник не всегда

4
одна точка, UTM, дедупликация

02 Сделки, задачи и ответственность

Понятно ли по каждой сделке, кто отвечает за следующий шаг, есть ли SLA, превращаются ли важные действия в задачи без ручной памяти менеджера?

ВЕС  15

0
задачи в голове, просрочки случайны

2
воронки есть, часть действий руками

4
SLA, автозадачи, уведомления процессом

03 Контроль и качество

Видит ли руководитель просрочки, пустые карточки, забытые задачи и слабые места без ручной проверки? Анализируются ли звонки и диалоги?

ВЕС  15

0
отчёты по запросу, проблемы – от клиентов

2
отчёты есть, контроль качества выборочный

4
дашборды, правила риска, AI-проверки

04 Сервис и обращения

Есть ли отдельный поток сервисных обращений, автораспределение, база знаний, контроль зависших тикетов и потребность в AI-помощнике на первой линии?

ВЕС  10

0
сервис вместе с продажами, без приоритета

2
поток есть, маршрутизация руками

4
автораспределение, AI-резюме и черновики

Интеграции, данные, поддержка

05 Интеграции и обмены

Подключены ли телефония, мессенджеры, почта, 1С, МойСклад, оплаты? Уходят ли данные между системами стабильно или часть переносится руками?

ВЕС  15

0

данные руками, ошибки повторяются

2

интеграции есть, сбои регулярны

4

обмены управляемые, ошибки ловятся

06 Данные и готовность к AI

Чисты ли данные в CRM: дубли, пустые поля, старые лиды? Есть ли правила заполнения, можно ли использовать обезличенные данные для проектирования AI-сценариев?

ВЕС  20

0

поля как придётся, дубли, пустоты

2

базовые правила, качество неравно

4

дисциплина, чистые сегменты, режим данных

07 Поддержка и развитие

Есть ли человек или команда, которые регулярно развивают портал, ведут backlog доработок, быстро решают задачи пользователей и добавляют новые AI-сценарии?

ВЕС  10

0

портал стоит, развитие по инциденту

2

кто-то отвечает, без регулярности

4

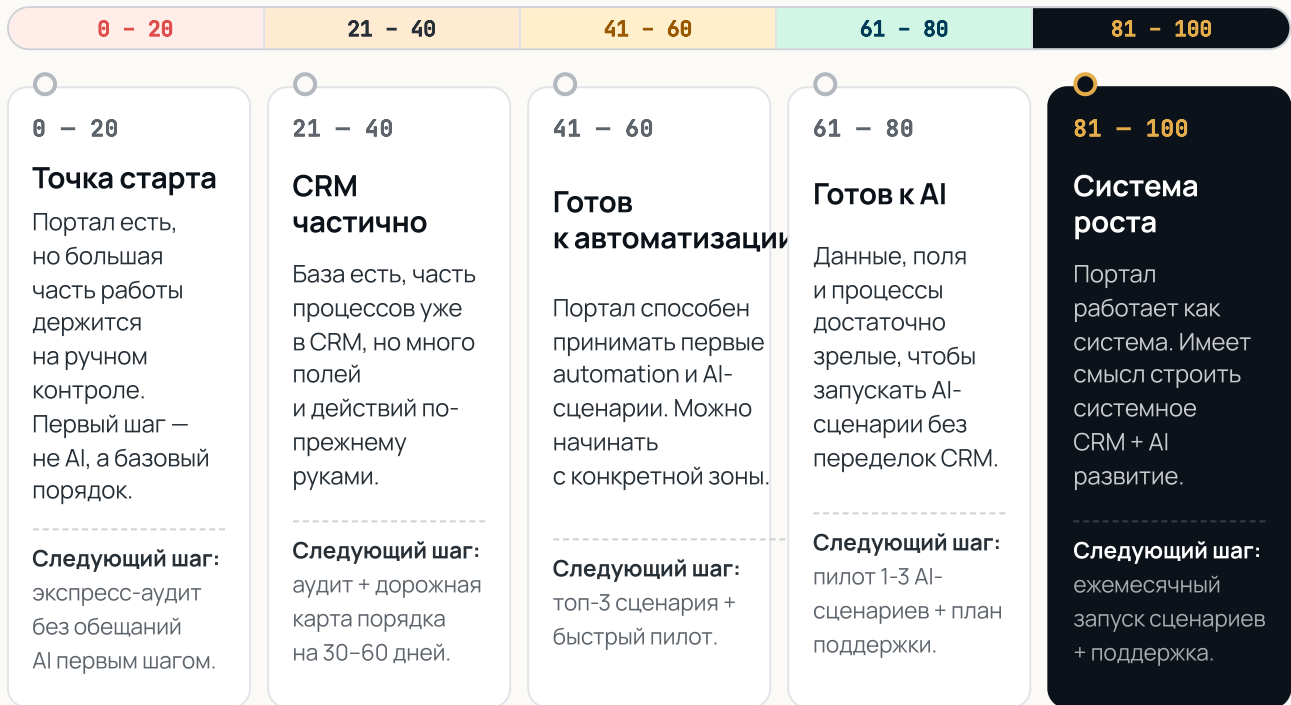
backlog, релизы, регулярные AI-сценарии

• Подсказка

Зона «Данные и готовность к AI» весит больше остальных не случайно. Без чистых полей, понятных правил заполнения и выбранного режима данных AI даёт декоративные ответы — а не бизнес-результат.

Сложите баллы по 7 зонам — увидите свой уровень

Шкала движется слева направо: от ручного контроля к системе, в которой можно регулярно запускать новые AI-сценарии.



• Формула $balance_по_зоне = (баллы\ 0-4) \div 4 \times вес_зоны$

→ суммируем все 7 → общий балл 0-100

Какие AI-сценарии стоит рассмотреть первыми

10 типичных болей CRM-портала и сценарии, которые их закрывают.
Категория слева помогает выбрать, с чего разумно стартовать.

КАТЕГОРИЯ	ЕСЛИ В ПОРТАЛЕ ЭТО ЕСТЬ	СЦЕНАРИЙ ПЕРВОГО ШАГА	ГДЕ РАБОТАЕТ
ЗАЯВКИ	Заявки из разных каналов теряются	Единый сбор заявок	сайт · мессенджеры · телефон · почта
ЗАЯВКИ	Менеджер видит обращение слишком поздно	Быстрый ответ на входящие	входящие · черновик · задача
ЗАЯВКИ	Много нецелевых лидов, фокус расплывается	Квалификация и заполнение CRM	скоринг · автозаполнение · приоритет
ОПЕРАЦИОНКА	Непонятно, кто должен обработать запрос	Распределение по отделам	классификация · маршрутизация
КОНТРОЛЬ	Руководитель поздно видит просрочки	AI-Ревизор CRM	сделки · задачи · диалоги · риски
ОПЕРАЦИОНКА	Данные между CRM, 1С, складом и оплатами расходятся	Связка CRM ↔ 1С / склад / оплаты	обмены · ошибки · уведомления
ОПЕРАЦИОНКА	Новые сотрудники долго входят в процессы	Онбординг в Bitrix24	база знаний · задачи · помощник
РОСТ	В базе лежат спящие клиенты без касаний	AI-Реаниматор базы проверка согласий	сегменты · поводы касания · отклик
ОПЕРАЦИОНКА	КП собираются вручную, дольше нужного	Автосборка КП и PDF из CRM	шаблоны · поля сделки · PDF
РОСТ	Не хватает кнопки, формы, отчёта в портале	Мини-приложение в Bitrix24	виджеты · Маркет · REST API

— Заявки — Контроль — Операционка — Рост

• Правило выбора первого сценария

Боль должна быть заметна бизнесу, есть данные (или их легко собрать), понятен ответственный, можно измерить эффект и понятен режим данных. Если что-то из этого хромает — это будущий сценарий, не первый.

Что можно сделать внутри Bitrix24, а где нужен внешний слой

Лестница глубины внедрения: чем дальше, тем больше кастомной разработки. Правильный ответ почти всегда — начать слева и остановиться там, где задача закрыта.

01

БАЗА CRM



Штатные настройки Bitrix24

Поля, воронки, права, бизнес-процессы, роботы, отчёты — то, что меняется без разработки.

02

ШТАТНЫЙ AI



Штатный AI CRM

BitrixGPT, AI-помощники, AI-кнопки в карточках — если хватает, не строим внешнего.

03

МАРКЕТ



Готовое приложение из Маркета

Если задача уже решена кем-то и это надёжное приложение с поддержкой.

04

ПОД ЗАДАЧУ



Виджет или мини-приложение в Bitrix24

Когда нужен конкретный интерфейс, форма или отчёт внутри портала.

05

ИНТЕГРАЦИИ



REST API, webhooks, n8n

Когда нужно связать с другими системами или построить нестандартный обмен.

06

ВНЕШНИЙ СЛОЙ



Внешний кастомный слой

Внешний AI, Wazzup, 1С, МойСклад, специализированные сервисы — там, где штатного нет.

07

РАЗВИТИЕ



Поддержка и план развития

Любое решение должно иметь план развития и ответственного, а не «запустили и забыли».

• Прямой ответ

AI-кнопка делает *отдельное действие*. Бизнес-результат появляется, когда есть данные в CRM, передача следующего шага менеджеру и контроль результата. Без этих трёх вещей AI помогает один раз и для вида.

Данные не уходят во внешние AI без выбранного режима

Для каждого AI-сценария заранее выбирается режим работы с данными. Это не ограничение, а часть архитектуры — зрелый CRM + AI проект всегда знает, что и куда отправляется.

холоднее

теплее

ХОЛОДНЫЙ РЕЖИМ

Публичный контекст

Только открытые данные и описание процесса. Подходит для первых прототипов и экспертных задач.

БЕЗОПАСНЫЙ

Обезличенная выжимка

Контекст без персональных данных. Передаётся только обезличенная выжимка.

В РФ-ОБЛАКЕ

Российский контур

Облачные сервисы и модели на территории РФ. Подходит политикам большинства клиентов.

В КОНТУРЕ КЛИЕНТА

Локально или на вашей стороне

Для большего контроля и воспроизводимости. Размещение в инфраструктуре клиента.

ПО СОГЛАСОВАНИЮ

Отдельная согласованная передача

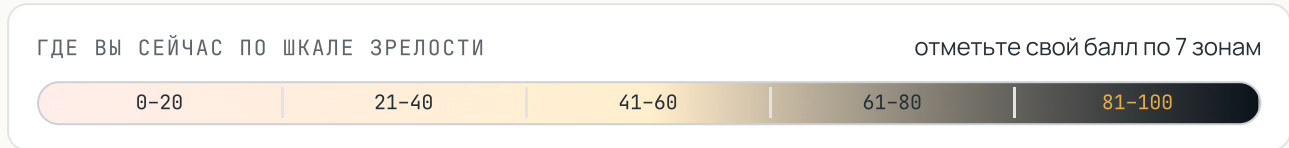
Только после выбора режима, юридической проверки и документов.

• На первом шаге не просим

Доступы в CRM, выгрузки CRM, записи звонков, переписки, скриншоты с персональными данными или документы клиента. Любые такие данные — только после выбора режима и согласований.

Что делать с результатом этой карты

Найдите на шкале свой балл — увидите, какой сценарий разумно для вас первым.



A 0 – 40 баллов Сначала порядок в CRM Запросите экспресс-аудит — на нём вместе разберём, какие 1–3 базовых шага дадут самый быстрый эффект до разговоров про AI.	B 41 – 60 баллов Готовы к первым AI-сценариям На аудите выберем 3 сценария, согласуем слой реализации (штатный AI / внешний) и соберём план пилота на 30–60 дней.	C 61 – 100 баллов Системное CRM + AI развитие Аудит превращается в дорожную карту: какие сценарии запускать ежемесячно, как поддерживать, какие метрики смотреть.
--	---	---

• СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

Экспресс-аудит Bitrix24 и 3 AI-сценария роста

Созвон 45–60 минут с разбором портала. На выходе — scoring по 7 зонам, 3 приоритетных сценария, слой реализации и план 30–90 дней.

- оценка зрелости по 7 зонам
- 3 приоритетных сценария
- слой реализации и режим данных
- план следующего шага на 30–90 дней

trofimov-ai.ru / [bitrix24-ai](https://bitrix24-ai.ru) / [экспресс-аудит](#) →

формат участия согласуем по квалификации: пресейл или платный с зачётом в проект

• КОНТАКТЫ СТУДИИ

Студия Трофимов

CRM-интегратор с 2018 года, усиленный AI

сайт trofimov-ai.ru основной maksim-trofimov.ru email