

20.03.2025

# Автоматизация маркетинга в Битрикс24: роботы и бизнес-процессы, интеграции, смарт-процессы

[techart.ru](http://techart.ru) | [promo.techart.ru](http://promo.techart.ru)

Регистраций: 52 (компаний – 43), в т.ч.:  
- 36,5 % новых слушателей  
- 23 топ-менеджера  
- 20 постоянных (4+) слушателей программы  
- 11 с вопросами и обратной связью

## Ключевые компетенции «Текарт»



**25**  
лет на рынке бизнес-аналитики, маркетинга и digital

**20 000**  
выполненных проектов

**39 000+**  
клиентов и партнеров в экосистеме «Текарт»

**4 место**  
рейтинга «Маркетинговый консалтинг» RAEX

**160**  
сотрудников в штате

**ТОП 100**  
в рейтинге работодателей Headhunter\*

\* среди компаний до 250 сотрудников

## Программа непрерывного образования для руководителей по маркетингу

### Основные треки программы:

Маркетинг (комплексное продвижение, SMM, SEO и т. д.), реклама

**Martech, аналитика (технологии, данные, автоматизация, цифровые сервисы)**

Дизайн, веб-разработка, контент, фото, видео

Маркетинговый анализ и стратегия

Менеджмент и кадры

**2**  
года работы программы непрерывного образования

**7 000+**  
участников из 1 900 компаний

**31**  
спикер

**550**  
пользователей [платформы](#)

# План вебинара

1. Понятие «автоматизации маркетинга» и зачем она нужна.
2. Почему Битрикс24 — удобный инструмент для автоматизации процессов малого и среднего бизнеса.
3. Инструменты автоматизации в Битрикс24, их возможности и ограничения:
  - роботы и бизнес-процессы;
  - смарт-процессы;
  - сторонние приложения.
4. Примеры автоматизированных процессов.

# Автоматизация маркетинга

Автоматизация маркетинга — это использование программных сервисов и систем для выполнения рутинных задач без участия человека.

- Рассылки (email, SMS, мессенджеры).
- Управление продажами (обработка, задачи, напоминания).
- Сбор и анализ данных (лиды, конверсия, ROI).

## Выгоды от автоматизации



### Экономия ресурсов команды.

Специалисты фокусируются на задачах, которые требуют их внимания.



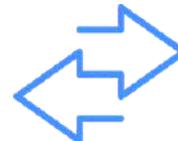
### Улучшение взаимодействия с клиентами.

Персонализированные сообщения отправляются в нужное время, без участия менеджера.



### Повышение точности и эффективности процессов.

Меньше ошибок, лучше результаты.



### Интеграция с другими системами.

# Битрикс24 как маркетинговая платформа

## 1. Все в одной системе.

CRM, задачи, документы, аналитика, контакт-центр и т.п.

## 2. Простота настройки.

Готовые шаблоны бизнес-процессов и роботов. Можно настраивать без программистов (но не всегда).

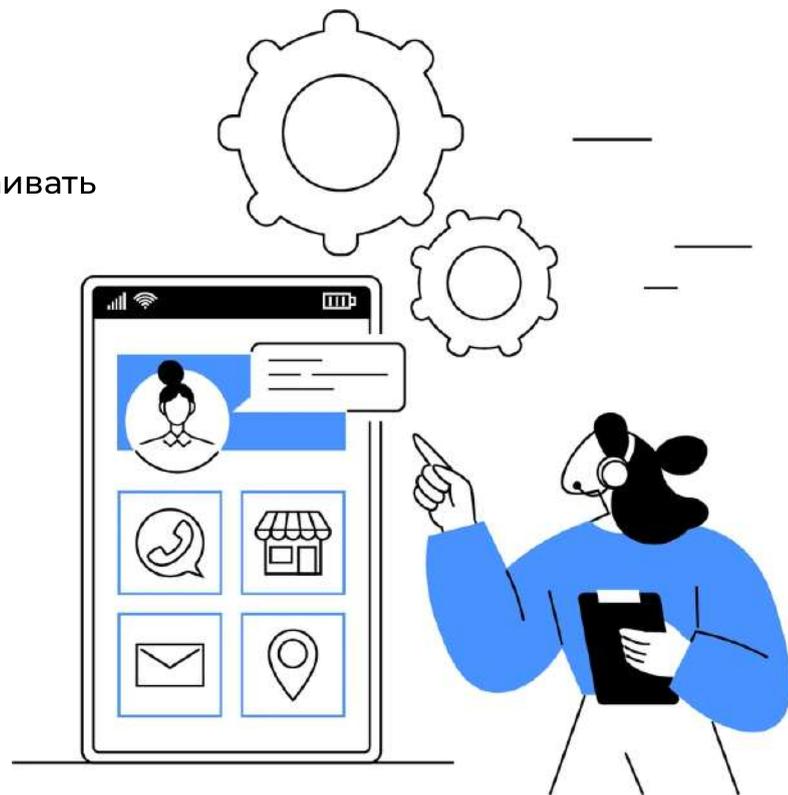
## 3. Цены.

Бесплатный тариф с ограничениями для тестирования.  
Платные тарифы — от 2 450 ₽/мес.

## 4. Локализация и поддержка.

Полная русификация, интеграция с российскими сервисами (1С, Яндекс.Телефония, СберБизнес).

## 5. Возможность установки на собственные серверы.



# Победитель Russian Internet Awards 2023

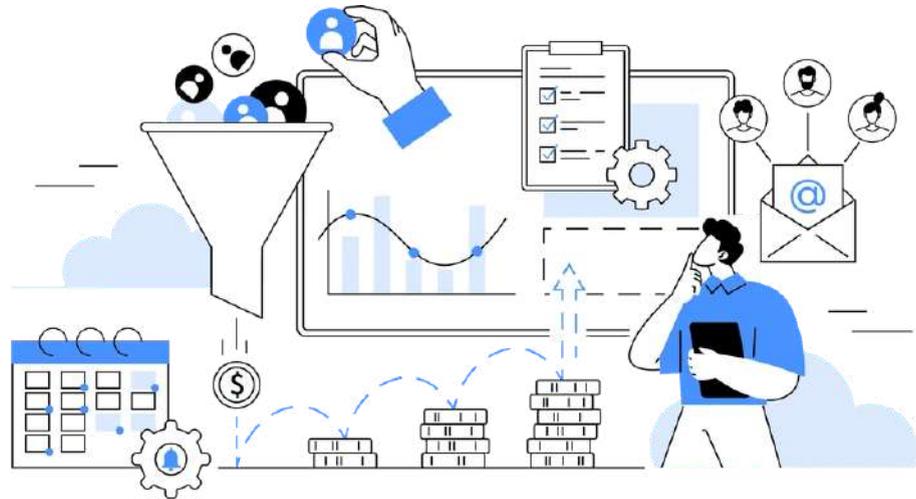
6



[Источник](#)

# Функции Битрикс24 для маркетинга

- Сегментация клиентов.
- Организация рассылок через email, мессенджеры и sms.
- Создание сайтов, форм обратной связи.
- Выгрузка аудиторных сегментов в Яндекс.Директ и VK Ads.
- Настройка сквозной аналитики.



# Инструменты автоматизации в Битрикс24

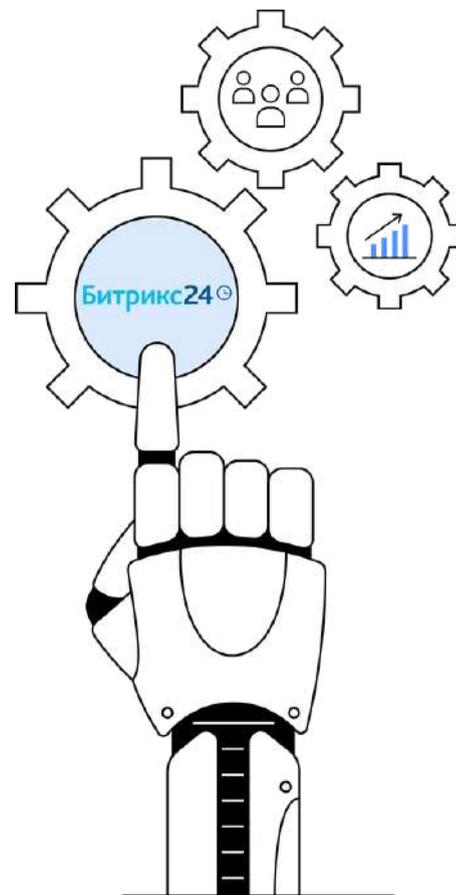
Инструмент	Назначение	Объекты
<a href="#">Роботы</a>	Автоматизация «воронки продаж»	<ul style="list-style-type: none"><li>• Лиды, Сделки, КП, Счета</li><li>• Смарт-процессы</li><li>• Задачи</li><li>• Роботизация бизнеса (RPA)</li><li>• Документы на подпись</li></ul>
<a href="#">Бизнес-процессы</a>	Автоматизация «воронки» и корпоративного портала	<ul style="list-style-type: none"><li>• Лиды, Контакты, Компании, Сделки, Коммерческие предложения, Счета</li><li>• Смарт-процессы</li><li>• Процессы в ленте новостей</li><li>• Документы на Общем диске и дисках рабочих групп</li><li>• Списки компании и списки рабочих групп</li></ul>
<a href="#">Смарт-процессы</a>	Создание и настройка новых сущностей	<ul style="list-style-type: none"><li>• CRM</li><li>• Задачи</li><li>• Документы</li><li>• Процессы</li><li>• Списки</li><li>• Роботы и бизнес-процессы</li></ul>

# Роботы для автоматизации процессов

Автоматизация процессов с помощью роботов и триггеров предусмотрена для **объектов, у которых есть стадии** и для которых существует представление в виде канбана, это:

- CRM: Лиды, Сделки, Коммерческие предложения, Счета.
- Смарт-процессы.
- Задачи.
- Роботизация бизнеса (RPA).
- Документы на подпись.

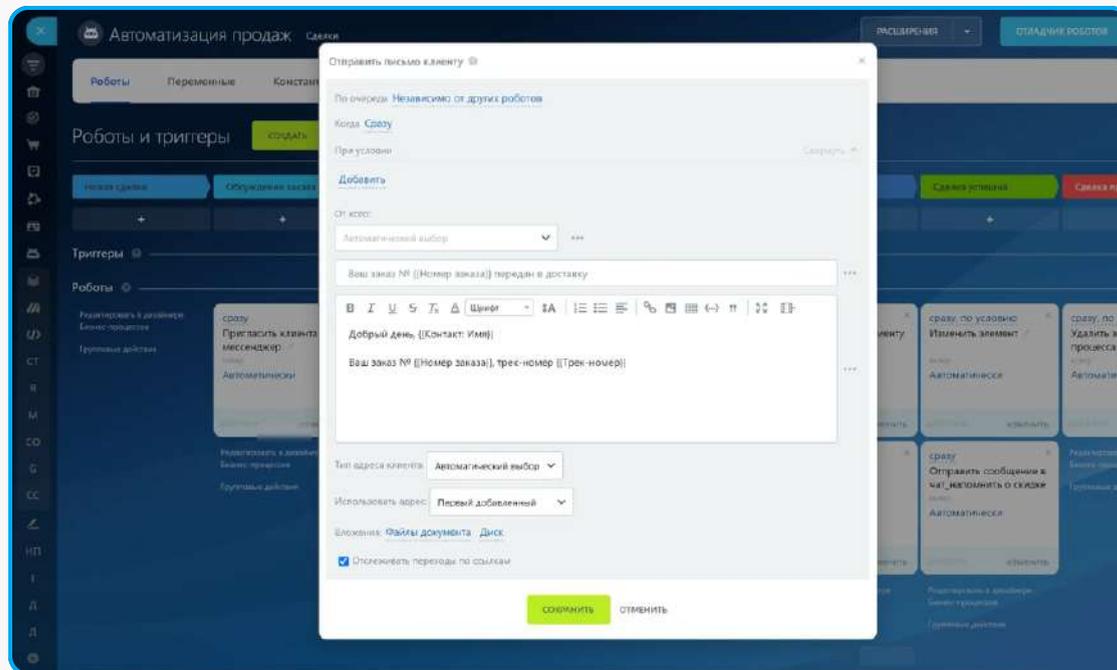
Роботы **запускаются** автоматически при установке **стадии** элемента (автоматически или вручную).



# Роботы для автоматизации процессов

10

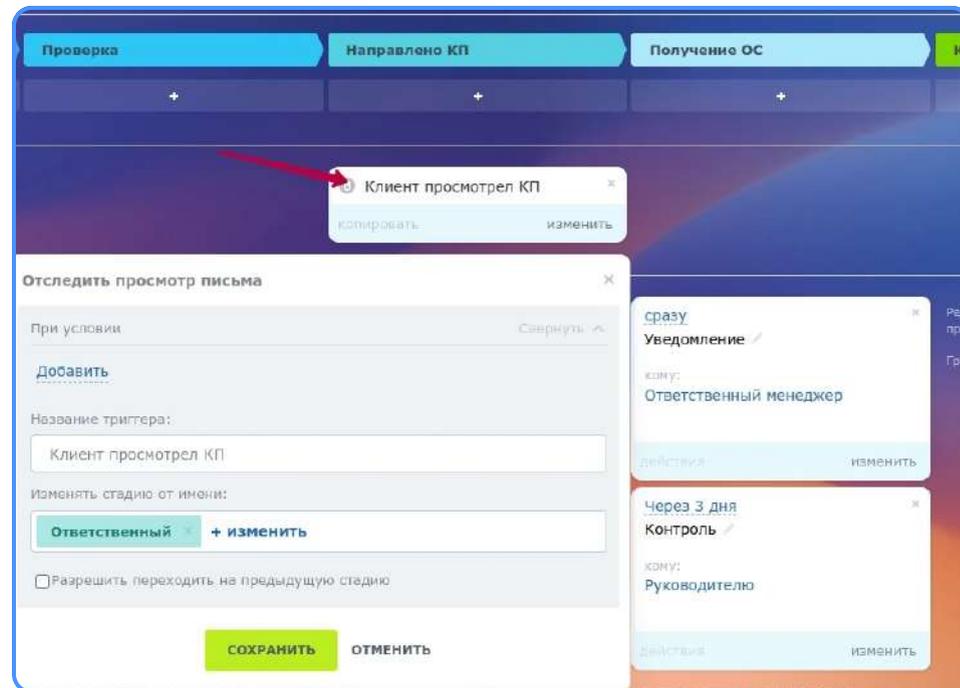
Пример робота, который отправляет клиенту письмо с трек-номером, когда сделка переходит на этап «Передано в ТК».



# Роботы (и триггеры)

**Триггеры** в CRM отслеживают действия клиентов и изменения в карточке: переход по ссылке из письма, входящий звонок, оплату счета и так далее.

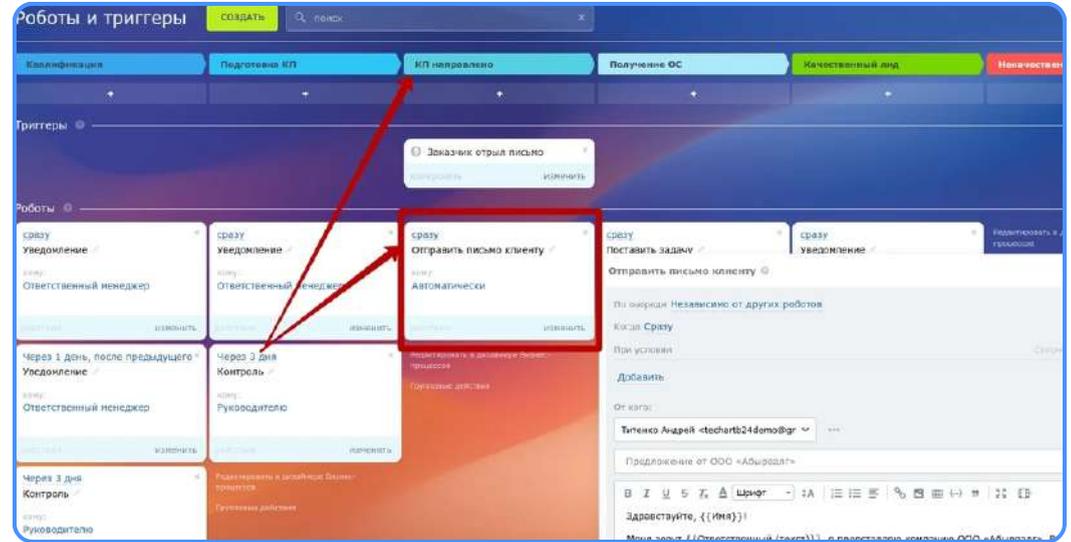
Например, когда робот отправит коммерческое предложение, а клиент прочитает письмо, триггер переместит сделку на стадию «Переговоры».



# Роботы (и триггеры)

**Роботы** выполняют действия, когда элемент попадает на определенную стадию: отправляют письма и СМС клиенту, создают документы и так далее.

Например, если лид переходит на этап «Отправка КП», то отправить письмо клиенту с прикрепленным предложением.



# Работа с роботами

Роботы сгруппированы по типам задач, которые они решают:

- коммуникация с клиентом;
- повторные продажи;
- контроль сотрудников и так далее.

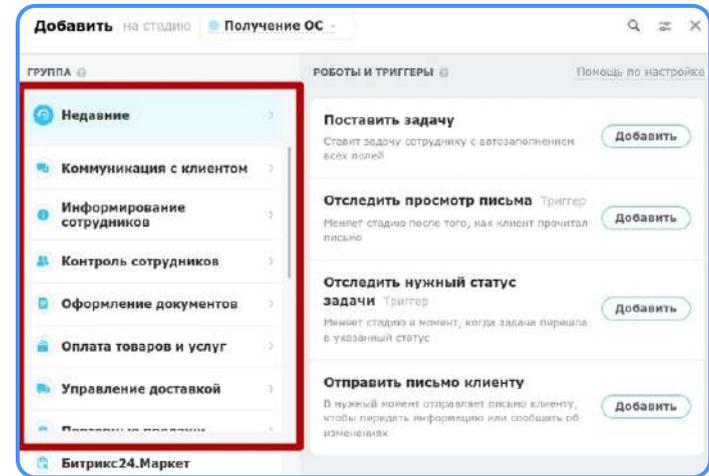
Чтобы добавить робота, перейдите в раздел CRM, выберите нужный элемент и откройте вкладку Роботы.

У всех роботов есть одинаковые настройки:

- очередь;
- время;
- условия выполнения.

Остальные настройки зависят от конкретного робота.

Проверить, сработал ли робот, можно в карточке элемента CRM на вкладке Роботы.



# Примеры роботов

14



**Добавление обезличенных данных о клиентах в аудиторные сегменты VK**

**Триггер:** успешное завершение сделки.

**Робот:** добавить клиента в рекламную аудиторию Вконтакте.



**Отправка письма при заполнении формы на сайте**

**Триггер:** заполнение формы «Оставить заявку».

**Робот:** автоматическая отправка благодарственного письма.



**Уведомление о просроченных задачах**

**Триггер:** задача не выполнена к дедлайну.

**Робот:** сообщение руководителю: «Задача [Название] просрочена!».



**Автоматический опрос удовлетворенности после покупки**

**Триггер:** смена статуса сделки на «Успешно закрыта».

**Робот:** отправка клиенту опроса: «Оцените наш сервис».



**Сегментация клиентов по интересам**

**Триггер:** заполнение поля «Товары».

**Робот:** изменение поля «Сегмент для рассылки» в лиде.



**Присваивание источника привлечения в зависимости от UTM-метки**

**Триггер:** создание нового лида.

**Робот:** изменение поля «Источник».

# Бизнес-процессы

«Бизнес-процессы» в Битрикс24 — это инструмент, который автоматически выполняет действия по заданным правилам. В отличие от роботов имеет более широкую область применения — не только CRM, но и процессы корпоративного портала.

- CRM: Лиды, Контакты, Компании, Сделки, Коммерческие предложения, Счета.
- Смарт-процессы.
- Процессы в ленте новостей.
- Документы на Общем диске и дисках рабочих групп.
- Списки компании и списки рабочих групп.

## Условия запуска бизнес-процессов:

- автоматически при создании и/или изменении элемента (лид, сделка, документ и т.д.);
- вручную из меню;
- другие роботы и БП.

# Конструктор бизнес-процессов

16

Бизнес-процессы в сделке

Бизнес-процессы в сделке

Создать Для этой воронки + поиск ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Название	Действие	В работе	Активность
Стадия	Запустить		
Среднее время выполнения: Нет данных			
Проброс полей из лида	Запустить		
Среднее время выполнения: Мгновенно			
Проброс причины отказа в служебное поле	Запустить		
Среднее время выполнения: Мгновенно			
Привязка лида без компании	Запустить		
Среднее время выполнения: Мгновенно			
Постановка задачи для ИГ	Запустить		
Среднее время выполнения: Мгновенно			

Бизнес-процессы в «Ленте новостей»

Бизнес-процессы Роботы и триггеры Цифровые рабочие места Еще

Процессы ☆

создать новый КАТАЛОГ БИЗНЕС ПРОЦЕССОВ

- Счет на оплату**  
 Показать в Новостях
- Заявление на отпуск**  
 Показать в Новостях
- Заявление на команди...**  
 Показать в Новостях
- Исходящие документы**  
 Показать в Новостях
- Выдача наличных**  
 Показать в Новостях

# Дизайнер бизнес-процессов

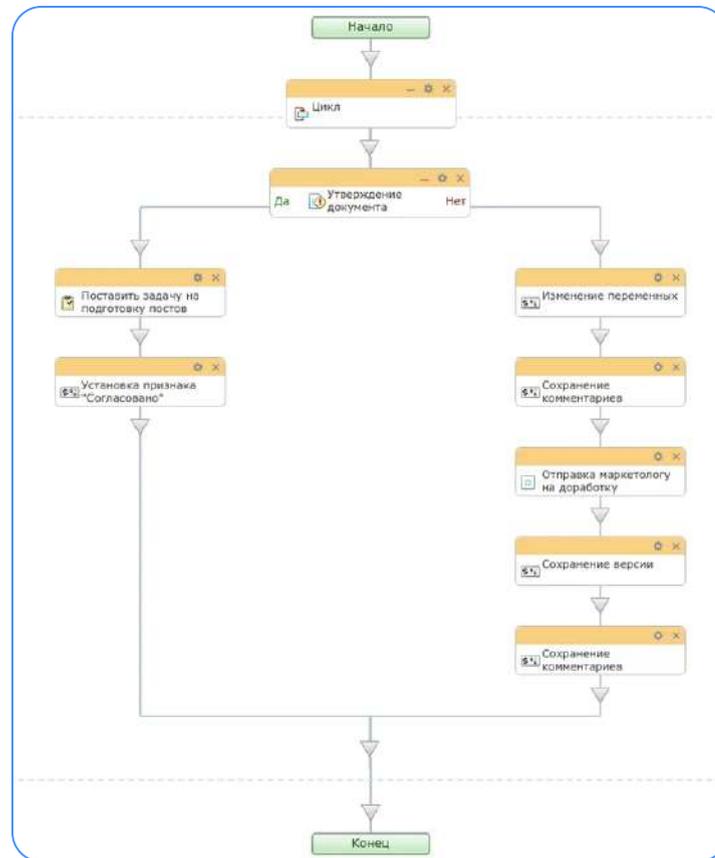
17

1. Настройки процесса
2. Список действий
3. Настройка действий

The screenshot displays the Bitrix24 BPM Designer interface. At the top, the header includes the Bitrix24 logo, a search bar, the time 15:22, and the user's name, Александра Филина. Below the header, there are navigation tabs for 'Бизнес-процессы', 'Роботы и триггеры', 'RPA', 'Цифровые рабочие места', 'Лаборатория AI', and 'Коннектор к 1С'. The main area is titled 'Создание шаблона бизнес-процесса' and contains a toolbar with options like 'Параметры шаблона', 'Глобальные переменные', 'Глобальные константы', 'Список шаблонов', 'Создать шаблон', 'Экспорт', and 'Импорт'. A red box highlights the main workspace, which contains a simple flowchart with two steps: 'Начало' (Start) and 'Конец' (End). To the right of the workspace is a sidebar with a list of actions, including 'Обработка документа', 'Задания', 'Конструкции', 'Уведомления', 'Действия приложений', 'CRM', 'Диск', 'Прочее', and 'Мои действия'. A red box highlights this list. At the bottom of the workspace, there are three buttons: 'СОХРАНИТЬ' (Save), 'ПРИМЕНИТЬ' (Apply), and 'ОТМЕНА' (Cancel). The footer of the interface shows the Bitrix24 logo, language settings (Русский), copyright information (© «Битрикс», 2024), and links for 'Заказать внедрение', 'Темы', and 'Печать'.

# Дизайнер бизнес-процессов

Пример простого бизнес-процесса — согласование контент-планов.



# Дизайнер бизнес-процессов

Пример сложного процесса — распределение заявок с учетом загрузки менеджеров.

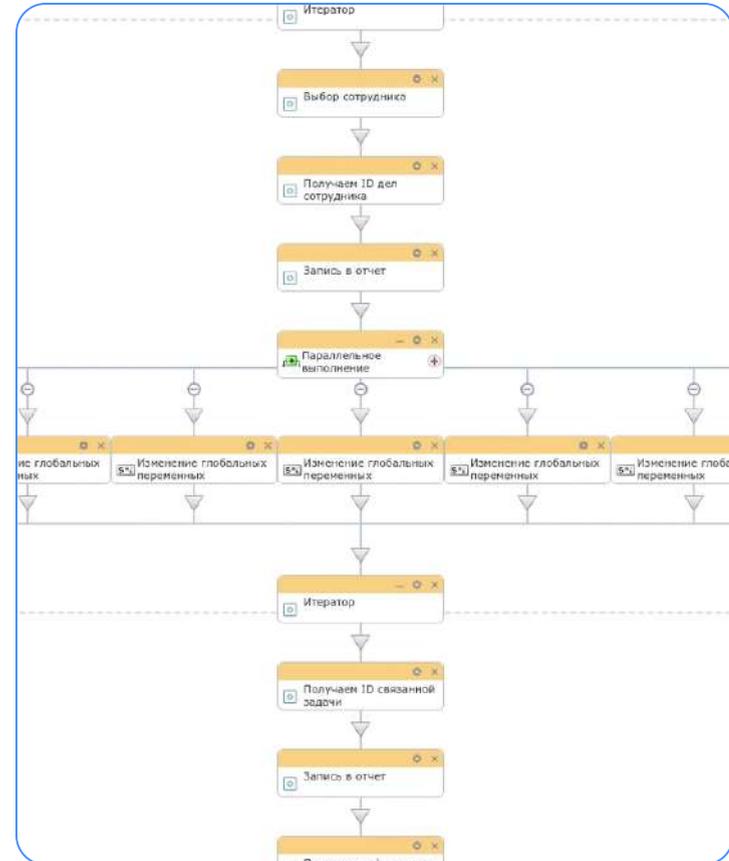
1. Выбор ответственного происходит на основании параметров его активных задач: количество и требуемая глубина расчета по каждой из них.
2. На основании этих двух параметров рассчитываем показатель загруженности.
3. Считаем загруженность каждого сотрудника, умножаем количество заявок каждой глубины на соответствующий вес и суммируем.

Загруженность<sub>i</sub> =  $\sum_{j=1}^4$  (Количество заявок глубины j ×

4. Вес<sub>j</sub>)  
Чтобы можно было их сравнивать, загруженность надо
5. нормализовать.

Нормализованная загруженность<sub>i</sub> = Загруженность<sub>i</sub> /  
6. max(Загруженность среди всех сотрудников)}

Отдаем заявку сотруднику минимальной нормализованной загруженностью.  
Т.е. учитываем не только количество задач, но и их сложность.



# Примеры бизнес-процессов

## 1. Запуск рекламной кампании

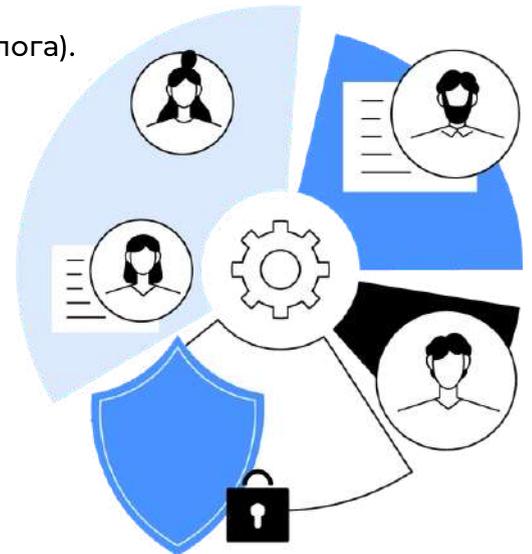
1. Создание задачи на разработку креатива → назначение дизайнеру.
2. Автоматическая проверка креатива на соответствие бренд-буку (если нет → возврат на доработку).
3. Согласование бюджета с финансовым отделом.
4. Запуск кампании и уведомление причастных.

## 2. Обработка заявок с сайта

1. Автоматическая проверка данных (если email некорректный → уведомление маркетолога).
2. Назначение менеджера на звонок.
3. Если менеджер не ответил за 2 часа → уведомление руководителю.
4. Отправка клиенту анкеты для уточнения потребностей.

## 3. Проведение вебинаров и онлайн-ивентов

1. Создание посадочной страницы (с формой регистрации).
2. Отправка подтверждения и ссылки на почту.
3. После вебинара → автоматическая рассылка записи и опроса.
4. Сохранение результатов опроса в карточку контакта.
5. Добавление участников в сегмент для последующих кампаний.



# Смарт-процессы: следующий уровень автоматизации

Это инструмент, который позволяет создать новые элементы CRM и настраивать их под ваши задачи.

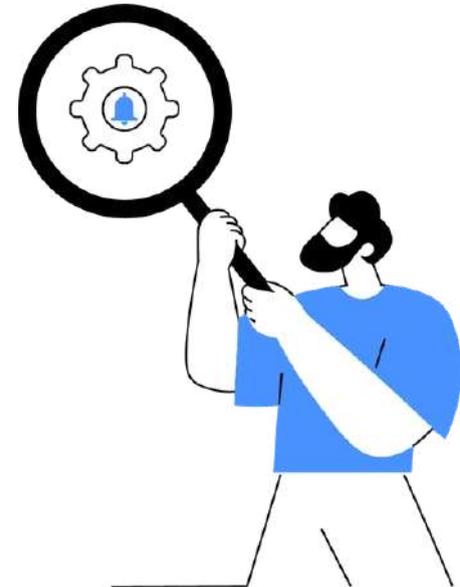
Для каждого процесса можно настроить карточку со своим набором полей, отдельные воронки, стадии в канбане, права доступа, связь с задачами, календарем и другими элементами.

## Возможности

- Создание новых сущностей.
- Запуск цепочек движения по воронке.
- Автоматизация роботами и триггерами.
- Интеграция с другими сущностями CRM.
- Настройка прав.

## Примеры:

1. Опросы.
2. Посты в соц. сетях.
3. Справочники.



# Смарт-процессы: следующий уровень автоматизации

Пример смарт-процесса — список постов для публикации.

The screenshot shows a CRM interface with a navigation bar at the top containing: Лиды, Сделки, Контакты, Компании, Настройки, Мои дела, Аналитика, Публикации в соц.сетях, and Еще. Below the navigation bar is a header for 'Публикации в соц.сетях' with a '+ ДОБАВИТЬ' button and a search bar containing 'Все', 'Плановая неделя публ...', and a search icon. There are two tabs: 'Канбан' and 'Список', with 'Список' being the active one. The main area displays a table of posts with the following columns: Ссылка на событие..., Название, Плановая дат..., Планов..., Тип публикации, Стадия, Усилен..., and Дата собы... The table contains four rows of data, each representing a scheduled post with details on its name, date, type, and status.

Ссылка на событие...	Название	Плановая дат...	Планов...	Тип публикации	Стадия	Усилен...	Дата собы...
Галерея...	Публикация 7 из 7 Неделя 12 25.03.2022	25.03.2022	12	Ссылка	Запланировано: ссылка	нет	25.03.2022
Галерея...	Публикация 6 из 7 Неделя 12 23.03.2022	23.03.2022	12	Текст	Запланировано: текст	нет	26.03.2022
Галерея...	Публикация 5 из 7 Неделя 12 21.03.2022	21.03.2022	12	Ссылка	Запланировано: ссылка	нет	25.03.2022
Детали...	Публикация 7 из 7 Неделя 12 25.03.2022	25.03.2022	12	Ссылка	Запланировано: ссылка	нет	25.03.2022

# Выводы и рекомендации

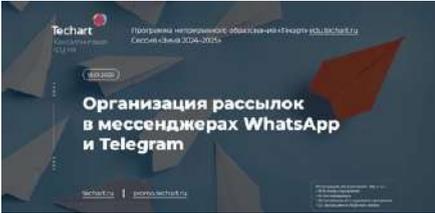
Битрикс24 для маркетолога: динамические сегменты, рассылки, создание сайтов и ФОС, сегменты в Яндекс.Директ и VK Ads, сквозная аналитика.

- Роботы (CRM, задачи) — действия при установке определенной стадии элемента.
- Бизнес-процессы (CRM, портал, Диск) — действия при изменении поля элемента без смены стадии.
- Смарт-процессы — создание новых сущностей (карточка, стадии и пр.).

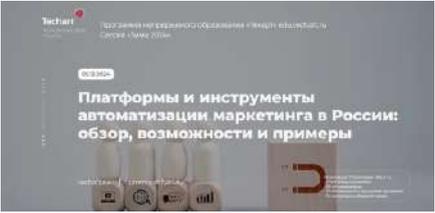
## Рекомендации

- Учитывайте, что бизнес-процессы и роботы покрывают не все возможности, доступные через интерфейс.
- Не всегда правильно создавать один процесс на всю цепочку работ.
- Для тестирования есть «Отладчик роботов» и «Журнал отладки» для БП.
- Для некоторых задач надо подключать внешние сервисы.
- Автоматизация или Оптимизация?

# Наши материалы по теме



16.01.2025  
[Организация рассылок в мессенджерах WhatsApp и Telegram](#)



05.12.2024  
[Платформы и инструменты автоматизации маркетинга в России: обзор, возможности и примеры](#)



14.11.2024  
[Визуализация данных о продажах из Битрикс24 в Yandex DataLens](#)



27.06.2024  
[Битрикс24: корпоративный портал или CRM?](#)



16.11.2023  
[Битрикс24 — построение системы маркетинга: приемы автоматизации](#)

# Персональное консультационное мероприятие по теме этого вебинара

## Особенности:

- ✓ Будем разбирать именно ваши кейсы
- ✓ Ответим на любые вопросы
- ✓ Подсветим специфику ниши
- ✓ Максимально адаптируем контент под потребности компании
- ✓ Дадим конкретные рекомендации и инструкции
- ✓ Подготовим пошаговое руководство для решения проблемы

## Программа может быть реализована в различных вариантах:

- вебинар;
- семинар / лекция;
- мастер-класс;
- стратсессия;
- круглый стол, мозговой штурм;
- диагностическая / консультационная сессия;
- деловая игра.

### Форматы:

онлайн, оффлайн, гибрид.

### Длительность:

от 1 часа до 2 дней.

При необходимости мы можем собрать комбинацию из нескольких удобных вам вариантов обучения.

[Интересуюсь](#)

**Андрей Титенко**

Заместитель директора по маркетингу,  
руководитель практики  
технологического маркетинга

**Релевантные услуги «Текарт»:**

- [Автоматизация маркетинга и продаж](#)
- [Интеграция маркетинговых сервисов](#)
- [Внедрение и настройка Битрикс24](#)
- [Комплексный интернет-маркетинг](#)
- [Разработка сайтов](#)

**+7 495 790 75 91**

Консалтинговая группа «Текарт»  
[techart.ru](http://techart.ru)

Интегрированный маркетинг и PR  
[promo.techart.ru](http://promo.techart.ru)

IT-решения и веб-разработка  
[web.techart.ru](http://web.techart.ru)

Дизайн-бюро  
[design.techart.ru](http://design.techart.ru)

Креативное агентство  
[creative.techart.ru](http://creative.techart.ru)

Фотоагентство  
[photo.techart.ru](http://photo.techart.ru)

Аналитика и бизнес-планирование  
[research.techart.ru](http://research.techart.ru)

Работа в «Текарт»  
[hr.techart.ru](http://hr.techart.ru)

Образовательная программа  
[edu.techart.ru](http://edu.techart.ru)



[Авторский telegram-канал «Системное развитие бизнеса»](#)

[Канал информационной поддержки Edu.Techart](#)