

АУДИТ ПОРТАЛА

обследование процессов и настроек сервиса

Заказчик	Образец — компания из 25 человек
Портал	example.bitrix24.ru
Данные на	03.09.2026, 10:20
Отчёт составлен	07.09.2026

Исполнитель
ИП Ермолов Вадим Викторович
ИНН 564301989193 · ОГРНИП 326565800083869
logicstream.ru

Главное

Портал куплен, оплачен на 25 человек и работает как инструмент одного отдела. Ежедневно в него заходят 9 сотрудников из 25, задачи ведут восемь, в календаре за три месяца 37 событий. Там, где портал используют, потери видны на входе: 496 заявок никто не открывал, по 214 пропущенным звонкам не перезвонили, 38% разговоров не привязаны ни к одному клиенту, исходящих звонков в системе нет вовсе. В остатках — 148 сделок и 302 контакта на уволенных сотрудниках и 211 сделок на 4,18 млн ₽ без движения дольше трёх месяцев. Разговоры с шестью сотрудниками объясняют, почему так вышло: работать в портале дольше, чем мимо него, и часть работы ушла в мессенджеры и таблицы — кладовщик принимает заявки в общем чате, руководитель продаж смотрит сделки в выгрузке, менеджеры звонят с мобильных. Начинать имеет смысл с очереди заявок, перезвонов и телефонии: это несколько дней работы, и они возвращают в оборот то, за что уже заплачено рекламой. Перенос остальных отделов — второй этап, он дольше и требует участия руководителей.

Данные на 03.09.2026, 10:20. Портал меняется ежедневно: если открыть его сейчас, числа будут другими.

Карта портала

Наполнены пять разделов из восемнадцати, оплаченных по тарифу. Продажи и телефония живут, задачи ведёт часть команды, склад, онлайн-запись и кадровые документы не включали ни разу.

Наполнены: CRM: лиды и сделки, Телефония, Задачи, Диск, Чат.

Не включали: Смарт-процессы, Складской учёт, Онлайн-запись, Аналитика по продажам, Кадровые документы, База знаний.

Что нашли

Заявки, которые никто не открывал

критично

Всего заявок в базе	1 842
В статусе «Не обработан»	496
Самой старой	11 месяцев
Доля от всех заявок	27%

Каждая четвёртая заявка в системе не открыта ни разу. Часть из них — с записью разговора: человек звонил, и обращение осталось без ответа.

Откуда известно: счётчики.

Пропущенные звонки, по которым не перезвонили

критично

Пропущено за период	389
Без обратного звонка	214
Дозвонились позже суток	58
Средняя задержка	2 дня

Больше половины пропущенных звонков остались без обратного вызова. Это обращения людей, которые пришли сами и уже потрачены на рекламу.

Откуда известно: счётчики.

Разговоры, которых нет в карточке клиента

критично

Звонков за период	3 410
Без привязки к клиенту	1 296
Доля	38%
Исходящих в системе	0

История клиента неполная: менеджер, открывший сделку, не видит, о чём договаривались до него. Исходящих звонков в системе нет совсем — в разговорах сотрудники подтвердили, что перезванивают с мобильных.

Откуда известно: счётчики.

Портал оплачен на всех, а работает в одном отделе

критично

Лицензий оплачено	25
Заходят каждый день	9
Реже раза в неделю	14
Не заходили за 90 дней	2

Лицензии оплачены на 25 человек, ежедневно заходят девять. Где идёт остальная работа, показали разговоры: склад принимает заявки в общем чате мессенджера и ведёт остатки в таблице, руководитель продаж смотрит сделки в выгрузке. Это не догадка о привычках — это то, что сказали сами сотрудники.

Откуда известно: счётчики и разговоры.

Сделки, которые стоят на месте

заметно

Открытых сделок	574
Без движения дольше 90 дней	211
Сумма по ним	4 180 000 ₽
Самой старой	1 год 4 месяца

Треть открытых сделок стоит дольше квартала. Воронка показывает сумму, которой в работе фактически нет, и планы считаются по ней же.

Откуда известно: счётчики.

Клиенты, закреплённые за уволенными сотрудниками

заметно

Уволенных в портале	6
Сделок на них	148
Контактов на них	302
Из них с активной перепиской	31

Клиенты остались закреплёны за людьми, которые в компании больше не работают. Обращения по этим карточкам приходят на неработающие учётные записи.

Откуда известно: счётчики.

Воронка, в которой всё стоит на одной стадии

заметно

Стадий в воронке	7
Сделок на стадии «Переговоры»	63%
Стадий без единой сделки	3
Причины отказа заполнены	12%

Две трети сделок стоят на одной стадии. Руководитель отдела продаж в разговоре сказал, что стадии заведены «как было в примере» и работу отдела не описывают. Причины отказа заполняются в одном случае из восьми — значит, ответить, почему теряете, сейчас нечем.

Откуда известно: счётчики и разговоры.

Задачи ведёт меньше трети команды

заметно

Задач создано за 90 дней	412
Сотрудников, создававших задачи	8 из 25
Отделов без единой задачи	4
Задач без срока	268

Задачи ведут восемь человек из 25. В разговорах поручения описывают так: «сказали голосом» или «написали в чат». Такое поручение нельзя найти, передать другому и посчитать.

Откуда известно: счётчики и разговоры.

Календарь пустой — встречи живут в переписке

заметно

Событий за 90 дней	37
Из них у одного сотрудника	29
Повторяющихся встреч	0
Отделов без событий	5

За три месяца в календаре 37 событий на всю компанию. Отпуска и командировки в портале не отмечают — по словам бухгалтера, о них узнают из заявлений на бумаге.

Откуда известно: счётчики и разговоры.

Один клиент заведён несколько раз

заметно

Контактов и компаний	2 967
Пар дублей по телефону	142
Пар по почте	61
Компаний без реквизитов	418

Одна и та же компания заведена под разными написаниями. При звонке система не показывает полную историю, а отчёты считают одного клиента за нескольких.

Откуда известно: счётчики.

Кадровые документы подписывают на бумаге

для сведения

Кадровый ЭДО в тарифе	есть
Документов в портале	0
Согласований вне системы	все
Сотрудников в структуре	25

Раздел кадровых документов оплачен тарифом и пуст. Бухгалтер описала порядок так: заявления печатают, подписывают и собирают по кабинетам. Это одна из немногих находок, где выгода считается прямо в часах бухгалтерии и кадровика.

Откуда известно: разговоры.

Оплачено, но не используется

для сведения

Разделов в тарифе	18
Без обращений за год	5
Лицензий оплачено	25
Заходят в портал за месяц	14

Пять разделов оплачены и не использованы за год. Это либо повод включить их в работу, либо повод пересмотреть тариф — второе тоже нормальный ответ.

Откуда известно: счётчики.

Что сказали люди

Счётчики показывают, что происходит, но не объясняют почему. Поэтому вторая половина аудита — разговоры: шесть личных бесед и опросник, на который ответили 14 человек из 25. Ниже — то, что сказали сотрудники, и рядом числа из портала по тому же поводу. Там, где слова и счётчики сходятся, вывод надёжен; там, где расходятся, это отдельно отмечено в находках.

Личных разговоров	6
Ответили на опросник	14 из 25
Отделы	продажи, склад, бухгалтерия, руководство

Руководитель отдела продаж

«Смотрю сделки в выгрузке в Гугл-таблице: в портале не видно, кто чем занят сегодня.»

Что показывают счётчики: В воронке 211 сделок без движения дольше трёх месяцев — отчёт по такой воронке действительно ничего не показывает.

Менеджер, второй год в компании

«Клиенту перезваниваю с мобильного: через портал долго, а карточку потом всё равно не заполнить.»

Что показывают счётчики: Исходящих звонков в системе нет ни одного, 38% входящих не привязаны к карточкам.

Кладовщик

«Про портал знаю, что он есть. Заявки принимаем в общем чате в мессенджере, остатки веду в таблице.»

Что показывают счётчики: Складской учёт оплачен тарифом и не включался ни разу; ежедневно в портал заходят 9 человек из 25.

Бухгалтер

«Заявления на отпуск печатаем и носим на подпись. Раз в месяц собираю их по кабинетам.»

Что показывают счётчики: Раздел кадровых документов оплачен и пуст.

Собственник

«Плачу за 25 человек и не понимаю, что я за это получаю.»

Что показывают счётчики: Пять разделов из восемнадцати наполнены, остальные не открывали.

Что осталось за кадром

По вебхуку не читаются роботы, бизнес-процессы, триггеры, права доступа и настройки телефонии. Это граница метода, а не пропуск: цифры даёт скрипт, настройки смотрятся глазами при доступе.

- Роботы и триггеры в воронках — по вебхуку не читаются, смотрятся глазами при доступе.
- Права доступа по ролям — требуют администраторского входа.
- Настройки телефонии на стороне оператора связи — вне портала.
- Содержимое переписки и записи разговоров — не открываем принципиально.
- Вовлечённость по сотрудникам взята из «Пульса компании» в портале — по вебхуку она не читается.

Не удалось прочитать: Бизнес-процессы.

Что делать

Порядок работ выстроен от стоимости простоя: сначала то, что каждый день теряет обращения, потом то, что мешает считать и передавать дела, и в конце то, что расширяет портал на другие отделы.

Разбор очереди заявок и настройка правил обработки

— Заявки, которые никто не открывал

Оценка: 8 ч, это 24 000 ₽ по ставке 3 000 ₽/ч.

Автоматическая постановка задачи на перезвон

— Пропущенные звонки, по которым не перезвонили

Оценка: 6 ч, это 18 000 ₽ по ставке 3 000 ₽/ч.

Настройка телефонии и переноса истории звонков

— Разговоры, которых нет в карточке клиента

Оценка: 12 ч, это 36 000 Р по ставке 3 000 Р/ч.

Перенос отделов в портал по одному

— Портал оплачен на всех, а работает в одном отделе

Оценка: 40 ч, это 120 000 Р по ставке 3 000 Р/ч.

Ревизия воронки и правил закрытия сделок

— Сделки, которые стоят на месте

Оценка: 10 ч, это 30 000 Р по ставке 3 000 Р/ч.

Передача клиентской базы действующим сотрудникам

— Клиенты, закреплённые за уволенными сотрудниками

Оценка: 4 ч, это 12 000 Р по ставке 3 000 Р/ч.

Перенастройка стадий и обязательных полей

— Воронка, в которой всё стоит на одной стадии

Оценка: 10 ч, это 30 000 Р по ставке 3 000 Р/ч.

Перевод поручений из переписки в задачи

— Задачи ведёт меньше трети команды

Оценка: 14 ч, это 42 000 Р по ставке 3 000 Р/ч.

Перенос планёрок и встреч в общий календарь

— Календарь пустой — встречи живут в переписке

Оценка: 6 ч, это 18 000 Р по ставке 3 000 Р/ч.

Сведение мастер-базы и снятие дублей

— Один клиент заведён несколько раз

Оценка: 8 ч, это 24 000 Р по ставке 3 000 Р/ч.

Запуск кадрового документооборота в портале

— Кадровые документы подписывают на бумаге

Оценка: 12 ч, это 36 000 Р по ставке 3 000 Р/ч.

Пересмотр тарифа и подключение нужных разделов

— Оплачено, но не используется

Оценка: 16 ч, это 48 000 Р по ставке 3 000 Р/ч.

Сколько это стоит

Оценка часов дана по каждой работе отдельно, чтобы было видно, из чего складывается сумма, и чтобы работы можно было брать по одной.

Работ по плану	12
Первый шаг — то, что теряет деньги каждый день	26 ч · 78 000 ₽
Весь план целиком	146 ч · 438 000 ₽
Ставка	3 000 ₽/ч

Оценка предварительная: часы уточняются техническим заданием на каждую работу, и до подписания она ни к чему не обязывает. Работы можно брать по одной, в любом порядке и с паузами.

Что дальше

Из этого отчёта два выхода, и оба нормальные. Первый: берём работы по плану — сверху вниз или в том порядке, который вам удобнее, — каждая закрывается актом и замером «было / стало». Второй: план остаётся у вас, и вы отработываете его своими силами или другим подрядчиком; отчёт написан так, чтобы это было возможно. Отдельно стоит сказать, чего в отчёте нет: обещаний будущей выручки и сроков, за которые она появится. Всё, что здесь посчитано, — это потерянные обращения и часы работы.