

УДК 004.91

<https://doi.org/10.33619/2414-2948/115/22>

ВНЕДРЕНИЕ CRM-РЕШЕНИЯ НА ПЛАТФОРМЕ БИТРИКС24: ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ И ИНТЕГРАЦИОННАЯ АРХИТЕКТУРА

©**Берников И. В.**, ORCID: 0009-0009-4471-4957, Национальный исследовательский университет "МЭИ", г. Москва, Россия, bernikov2015@gmail.com

©**Рыжов А. В.**, ORCID: 0009-0003-4729-9505, Национальный исследовательский университет "МЭИ", г. Москва, Россия, RyzhovAVI@mpei.ru

©**Баланев К. С.**, ORCID: 0009-0002-9722-7262, SPIN-код: 8192-1861, Национальный исследовательский университет "МЭИ", г. Москва, Россия, BalanevKS@mpei.ru

IMPLEMENTATION OF CRM SOLUTION ON BITRIX24 PLATFORM: BUSINESS PROCESS TRANSFORMATION AND INTEGRATION ARCHITECTURE

©**Bernikov I.**, ORCID: 0009-0009-4471-4957, National Research University "Moscow Power Engineering Institute", Moscow, Russia, bernikov2015@gmail.com

©**Ryzhov A.**, ORCID: 0009-0003-4729-9505, National Research University "Moscow Power Engineering Institute", Moscow, Russia, RyzhovAVI@mpei.ru

©**Balanev K.**, ORCID: 0009-0002-9722-7262, SPIN code: 8192-1861, National Research University "Moscow Power Engineering Institute", Moscow, Russia, BalanevKS@mpei.ru

Аннотация. Рост требований к прозрачности и качеству клиентского взаимодействия требует от компаний пересмотра архитектуры информационных систем. В статье рассматривается проект внедрения CRM-системы на базе Битрикс24 с модульной архитектурой, ориентированной на автоматизацию цепочки создания ценности — от обработки обращений до пост-продажного обслуживания. Описаны принципы построения воронок продаж, классификация лидов, особенности конфигурации продуктовых единиц и расчетов заказов. Раскрыты механизмы интеграции с ERP-системами, мастер-хранилищами и внешними сервисами, включая REST-интерфейсы и событийную модель обмена данными. Представленный подход демонстрирует возможности масштабируемой цифровой трансформации с акцентом на целостность данных и снижение операционной нагрузки.

Abstract. Growing requirements for transparency and quality of customer interaction require companies to revise the architecture of information systems. The article discusses the project of implementing a CRM-system based on Bitrix24 with a modular architecture, focused on the automation of the value chain - from the processing of requests to post-sales service. The principles of building sales funnels, classification of leads, features of configuration of product units and order calculations are described. Mechanisms of integration with ERP-systems, master stores and external services, including REST-interfaces and event-based data exchange model are disclosed. The presented approach demonstrates the possibilities of scalable digital transformation with a focus on data integrity and reduced operational burden.

Ключевые слова: CRM-система, цифровизация бизнес-процессов, Битрикс24, интеграционная архитектура.

Keywords: CRM system, digitalization of business processes, Bitrix24, integration architecture.

Рост требований к прозрачности внутренних процессов и повышению качества клиентского взаимодействия требует от компаний пересмотра существующих архитектур информационных систем. Инициатива по внедрению CRM-решения на базе платформы Битрикс24 отражает переход к централизованному управлению данными и автоматизации ключевых этапов цепочки создания ценности. Основная задача проекта — трансформация процессов обработки обращений, продаж и документооборота через внедрение адаптированной под нужды организации CRM-системы с элементами корпоративного портала [1].

Проект охватывает модернизацию цепочки обработки заказов, начиная с холодного контакта до пост-продажного обслуживания, с последующим включением модулей, отвечающих за финансовые операции и логистику. Функциональность платформы расширяется через настраиваемые бизнес-процессы, автоматическую генерацию документов и интеграцию с мастер-системами предприятия. Согласованный объем проекта фиксируется в концептуальном документе, корректировка которого допускается только при наличии дополнительного согласования между сторонами. Такой подход позволяет минимизировать риски, связанные с изменением требований на поздних этапах внедрения. Архитектура процесса продаж формализована в виде трех последовательных воронок: «Активности», «Продажа» и «Реализация». Каждая из них сопровождается статусной моделью, обеспечивающей прозрачность этапов обработки заказов. Расширенная модель обработки Лидов позволяет классифицировать обращения по направлениям: сервис, продажи и проектное взаимодействие.

Таблица 1

ЭТАПЫ ОБРАБОТКИ ЛИДА

Этап	Действие пользователя	Результат
Новый	Регистрация обращения	Присвоение базового статуса
В работе	Анализ потребностей клиента	Формирование запроса на расчёт
Качественный	Подтверждённый интерес	Конвертация в сделку
Некачественный	Отказ клиента или нерелевантный запрос	Архивация обращения

Модульная архитектура позволяет разделить систему на функциональные сегменты, охватывающие основные аспекты деятельности: коммерческое взаимодействие, расчёты, документооборот и сопровождение производства. Центральное место занимает модуль «Конфигуратор», предназначенный для генерации номенклатурных единиц изделий. Формирование индивидуальных конфигураций осуществляется на основе заданных компонент и платформ, с возможностью передачи задачи в технический дивизион для утверждения. Автоматизация расчета стоимости заказа реализуется посредством алгоритма, учитывающего параметры доставки, конфигурации изделий и данные из номенклатурного каталога. Инструмент коммерческого предложения формирует спецификацию с динамическим шаблоном, доступную в редактируемых форматах .pdf и .doc.

Отдельное внимание уделяется блоку управления счетами: автоматическая генерация на основе событий; интеграция с курсами валют; статусная модель жизненного цикла счета; привязка к сделкам и заявкам; разграничение прав доступа по ролям.

Модуль «Оплаты» служит связующим звеном между CRM и ERP-системами. В его рамках осуществляется фиксация поступлений, распределение средств по позициям заказа, а также контроль по открытым кредитным условиям. Информационный обмен с внешними системами реализуется по архитектуре REST, с поддержкой двусторонней передачи данных. Главным направлением взаимодействия является внутренняя система, функционирующая в

роли мастер-хранилища данных. Поточковая интеграция строится по принципу событийной очереди, обрабатываемой через MSMQ-Handler.

Таблица 2

ОСНОВНЫЕ ИНТЕГРАЦИОННЫЕ ИНТЕРФЕЙСЫ

Направление	Объект обмена	Тип взаимодействия
Битрикс24 → Внутренняя система	Данные по сделкам, статусам	REST API POST
Внутренняя система → Битрикс24	Справочники, остатки, курсы валют	REST API GET
1С ERP ↔ Битрикс24	Оплаты, счета, документы	REST + файлообмен

Поддержка интеграции с корпоративной почтой, Active Directory и внутренним файловым хранилищем позволяет реализовать SSO и централизованное управление доступом. Планируется дальнейшее расширение за счет подключения онлайн-магазина, телефонной платформы и каналов мессенджеров. Цифровизация внутренних процессов на базе платформы Битрикс24 в ИТ компании [2] охватывает широкий спектр задач: от обработки запросов клиентов до обеспечения полнофункционального документооборота. Модульный подход в сочетании с глубоким уровнем интеграции с внешними ИС позволяет сформировать устойчивую, масштабируемую архитектуру.

В рамках проекта предусмотрены механизмы снижения нагрузки на пользователей, оптимизация ручных операций, рост прозрачности бизнес-процессов. Основное внимание сосредоточено на достижении целостности данных, обеспечении контролируемого перехода между стадиями заказа и оперативном реагировании на изменения в цепочке поставки.

Список литературы:

1. Бардасова Э. В. Импортзамещение при реализации проектов в сфере услуг по цифровизации бизнес-процессов // Управление устойчивым развитием. 2019. №5. С. 12-16.
2. Ли Ч. К. Оценка результативности внедрения Битрикс24 для электронной коммерции // Вестник университета «Туран». 2021. №1. С. 116-121.

References:

1. Bardasova, E. V. (2019). Importozameshchenie pri realizatsii proektov v sfere uslug po tsifrovizatsii biznes-protsessov. *Upravlenie ustoichivym razvitiem*, (5), 12-16. (in Russian).
2. Li, Ch. K. (2021). Otsenka rezul'tativnosti vnedreniya Bitriks24 dlya elektronnoi kommertsii. *Vestnik universiteta "Turan"*, (1), 116-121. (in Russian).

Работа поступила
в редакцию 20.04.2025 г.

Принята к публикации
27.04.2025 г.

Ссылка для цитирования:

Берников И. В., Рыжов А. В., Баланев К. С. Внедрение CRM-решения на платформе БИТРИКС24: трансформация бизнес-процессов и интеграционная архитектура // Бюллетень науки и практики. 2025. Т. 11. №6. С. 162-164. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/115/22>

Cite as (APA):

Bernikov, I., Ryzhov, A., & Balanov, K. (2025). Implementation of CRM Solution on BITRIX24 Platform: Business Process Transformation and Integration Architecture. *Bulletin of Science and Practice*, 11(6), 162-164. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/115/22>