

CRM для работы с дилерами: установка и первые шаги

Инструкция для покупателя · версия от 13 октября 2026 · IT Panda

Решение настраивает CRM Битрикс24 для производителя или поставщика, который продаёт через дилеров: типы компаний, воронку продаж, поля, справочник регионов с ответственными и дилерами и четыре бизнес-процесса. Ниже — что сделать до установки, что сделать сразу после неё и как проверить, что всё работает.

1. Перед установкой

- Ставьте решение только на новый портал. Установка удаляет на портале все сделки, все смарт-процессы вместе с записями, пользовательские поля сделок и компаний и шаблоны бизнес-процессов. Компании остаются. Битрикс24 предупреждает об этом перед началом.
- Нужен тариф «Профессиональный» или «Энтерпрайз»: только на них работают бизнес-процессы и смарт-процессы. Демо-периода нового портала (первые дни после регистрации) для знакомства достаточно.
- Устанавливает администратор портала.
- После установки CRM работает в простом режиме, без лидов: заявка сразу становится сделкой.

2. Установка

1. Откройте решение в Маркете Битрикс24 и нажмите «Установить» (уточнить после публикации).
2. Подтвердите удаление данных и дождитесь сообщения, что установка завершена. Это занимает несколько минут; вкладку не закрывайте.
3. Выполните шаги из следующего раздела: без них решение работает не полностью.

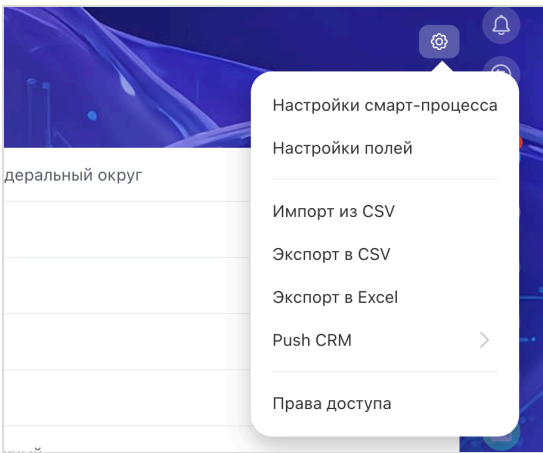
3. Что сделать сразу после установки

Для шагов 1 и 4 нужны два файла из комплекта решения: «Регионы.csv» и «КП с условиями поставки.docx». Скачайте их на странице поддержки: itpanda.ru/crm-dlya-raboty-s-dilerami/podderzhka/

Шаг	Что сделать	Зачем
1. Загрузить регионы	Справочник «Регион» после установки пуст. Откройте его: CRM → «Смарт-процессы» → «Регион». Нажмите шестерёнку справа вверху → «Импорт из CSV» и кнопкой «Загрузить» выберите файл «Регионы.csv» из комплекта. Кодировку и разделитель оставьте как есть: Windows-1251 и «Точка с запятой». Нажмите «Продолжить»: столбцы файла сами сопоставятся с полями «Название» и «Федеральный округ». Снова «Продолжить» — появится «Импортировано: 89», нажмите	По региону клиента новая сделка попадает к ответственному. Дилеры в регионе появятся сами, когда вы укажете регионы в карточках дилеров

Шаг	Что сделать	Зачем
	«Завершить». Ответственным во всех регионах станет тот, кто загружал файл. Потом откройте регионы, в которых работаете, и укажите в каждом своего ответственного менеджера.	
2. Назначить роли	CRM → «Настройки» → «Права доступа к CRM»; если пункта «Настройки» не видно, он под «Ещё». Решение приносит три роли — «Менеджер», «РОП» и «Администратор»: это столбцы таблицы. Под названием роли нажмите «+» и выберите сотрудников или отделы.	Менеджер видит свои сделки, РОП — сделки своего отдела. Сотрудники с установкой не переносятся, поэтому роли назначаете вы. Пока роль не назначена, сотрудник видит в CRM «Доступ запрещён»
3. Проверить руководителей	Откройте «Сотрудники» → «Структура компании» и нажмите на отдел продаж. У отдела должен быть руководитель. Если его нет, справа в блоке «Руководители» нажмите «Действия» → «Добавить руководителя или заместителя».	Руководителю приходят согласование крупного КП, сигнал о необработанной заявке и задача назначить ответственного
4. Загрузить шаблон КП	Откройте любую сделку; если сделок ещё нет, создайте пробную. Нажмите «Документ» → «Добавить новый шаблон» → «Загрузить» и выберите файл «КП с условиями поставки.docx» из комплекта. В форме в поле «Привязать к разделам CRM» отметьте «Сделка (Продажи)» — оно пустое, и без отметки шаблон в сделке не появится. В поле «Используемый нумератор» выберите «Коммерческое предложение (Россия)». Нажмите «Сохранить»: шаблон появится в меню «Документ».	Шаблоны документов с установкой не переносятся. Счёт и договор поставки — штатные шаблоны Битрикс24, они уже есть
5. Заполнить «Мои реквизиты»	CRM → «Настройки» → «Мои реквизиты» → «Создать»: название, телефон, реквизиты. Реквизиты можно заполнить по ИНН. «Тип компании» смените на «Прочее»: по умолчанию там стоит «Дистрибьютор».	Из них КП, счёт и договор берут данные вашей компании
6. Проверить обязательные поля	Создайте сделку, где клиент — дилер, и нажмите на стадию «КП». Должно появиться окно «Для изменения стадии сделки заполните обязательные поля» с полем «Конечный заказчик». Если сделка перешла на «КП» без вопросов, наведите курсор на поле «Конечный заказчик», нажмите шестерёнку → «Настроить», поставьте отметку «Обязательное на стадии» и отметьте стадии от «КП» до «Успешно». Так же настройте «Дату договора» — от «Предоплаты» и «Плановую дату отгрузки» — от «Производства / комплектации».	Настройка приходит с установкой; проверка занимает минуту. Без неё сделку можно довести до договора без заказчика и дат

Как это выглядит



Шаг 1. Шестерёнка в списке «Регион» → «Импорт из CSV»

Импорт элементов Регион

Настройки > Соответствие полей > Результаты импорта

Настройки импорта

Файл для импорта в формате CSV *

[Загрузить](#)

Скачайте шаблон файла для импорта и используйте его как образец — так ваши данные корректно синхронизируются с полями в CRM

Кодировка

[+ Выбрать](#) [Выбрать кодировку](#)

Разделитель столбцов

☒ Использовать первую строку в файле для названий полей

☒ Пропускать пустые столбцы

Формат имени

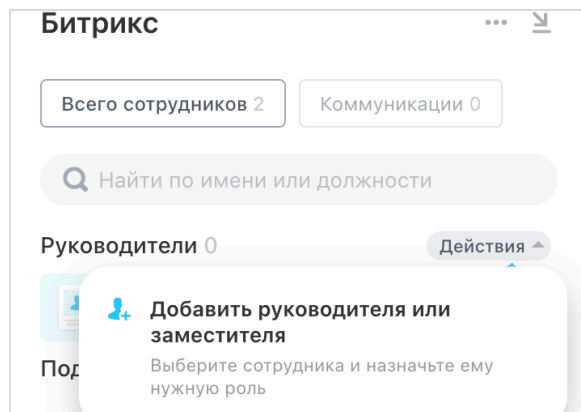
Шаг 1. Форма импорта: файл, кодировка и разделитель

Права доступа

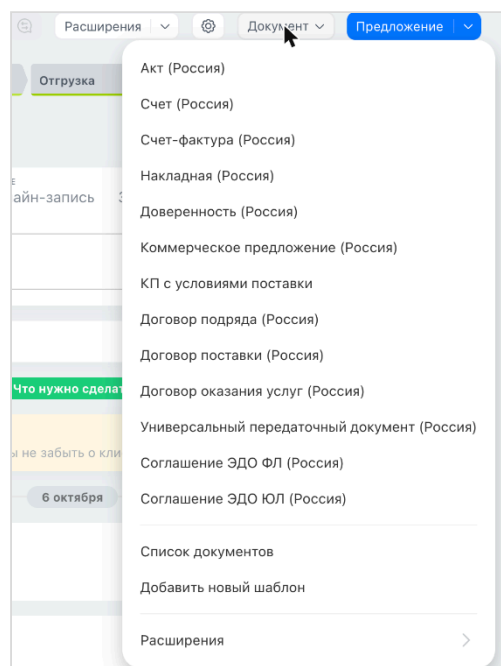
Все сотрудники Поиск

Роли	Менеджер	РОП	Администратор
3 из 3			
Контакт			
Просмотр	Все	Все	Все
Добавление	Только свои элементы	Все	Все
Изменение	Только свои элементы	Все	Все
Изменение наблюдателями			
Удаление	Нет доступа	Все	Все
Экспорт	Нет доступа	Нет доступа	Все
Импорт	Нет доступа	Нет доступа	Все
Разрешить свой вид карточки			

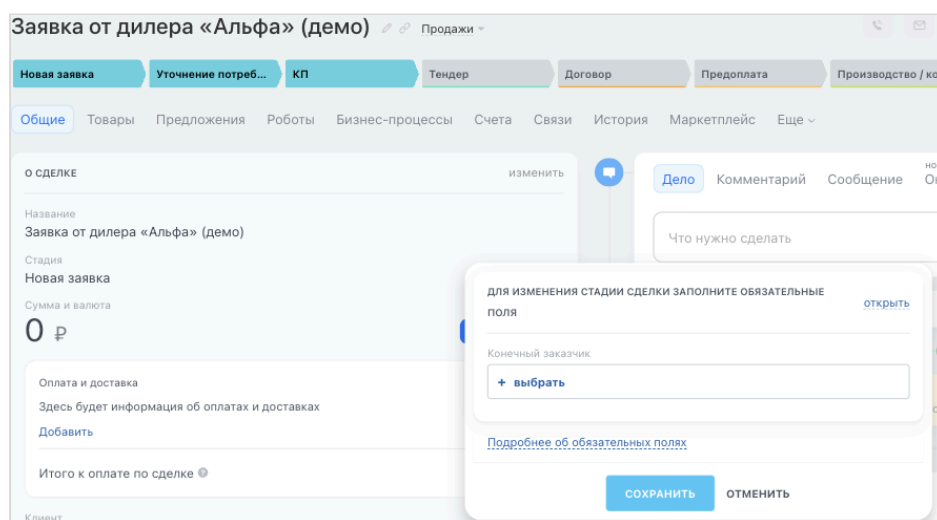
Шаг 2. Роли решения — столбцы таблицы; «+» под названием роли добавляет сотрудников



Шаг 3. Блок «Руководители» в карточке отдела: «Действия» → «Добавить руководителя или заместителя»



Шаг 4. Меню «Документ» в сделке: «Добавить новый шаблон» внизу списка



Шаг 6. Сделку без конечного заказчика на стадию «КП» перевести нельзя

УЧАСТНИКИ

изменить

Название поля

Конечный заказчик

☒ Обязательное на стадии:

КП ▾

☒ Показывать всегда ?

☐ Подсказка для поля

☐ Ограничить видимость поля

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

Шаг 6. Если окна нет: настройка поля, «Обязательное на стадии»

4. Настройки решения

Настройка	Где меняют	После установки	Что меняет
Регион — только одному дилеру	Шаблон «Фоновый в компании» → «Параметры шаблона» → «Константы» → «Изменить»	Да	«Да» — занятый регион второму дилеру не закрепляется. «Нет» — у региона может быть несколько дилеров, ответственный получает предупреждение
Порог согласования КП	Шаблон «Согласование крупного КП» → «Параметры шаблона» → «Константы» → «Изменить»	1 000 000	КП на сумму больше порога уходит на согласование руководителю ответственного
Распределение новых сделок	Автозапуск шаблона «Распределение новой сделки»	Включено	Если автозапуск снять, новая сделка остаётся у того, кто её создал
Срок контроля реакции	Робот «Контроль» на стадии «Новая заявка»	4 рабочих часа	Через сколько руководитель узнаёт о необработанной заявке

- Шаблоны бизнес-процессов: «Автоматизация» → «Бизнес-процессы» → «Процессы в CRM» → «Список шаблонов» у сделки или компании → название шаблона. Подсказка, где менять настройку, есть и в самих комментариях процессов.
- После правки константы нажмите «Сохранить» в окне параметров и ещё раз «Сохранить» под схемой процесса.

Параметры шаблона

Основное Параметры Переменные **Константы**

Константы бизнес-процесса [Добавить константу](#)

Название	Идентификатор	Тип	Обязательный	Множественный	Действия
Регион — только одному дилеру	region_exclusive	Да/Нет	Нет	Нет	Изменить Удалить

[Сохранить](#) [Отмена](#)

Константа шаблона «Фоновый в компании»: значение меняют по ссылке «Изменить»

5. Как этим пользоваться

Решение закрывает три задачи. Новая заявка сразу попадает к тому, кто отвечает за этого партнёра или регион: распределять вручную не нужно. Заказчик защищён от двойной работы: если по тому же заказчику и товару уже идёт сделка у другого менеджера или дилера, оба узнают об этом сразу, а не после двух выставленных КП. Крупное КП не уходит клиенту без согласования с руководителем.

Компании

- У каждой компании укажите тип: дистрибьютор, дилер, субдилер, интегратор, конечный клиент, госзаказчик, проектная организация, конкурент или прочее. От типа зависит, как сделка распределяется и что в неё подставляется.
- Укажите «Регион» компании — регион, где она находится.
- У дилера заполните «Регионы дилера» — где он работает. Процесс сам запишет дилера в карточки этих регионов. Если регион занят другим дилером и настройка «только одному дилеру» включена, регион не закрепится, а в карточке появится красный комментарий с объяснением.

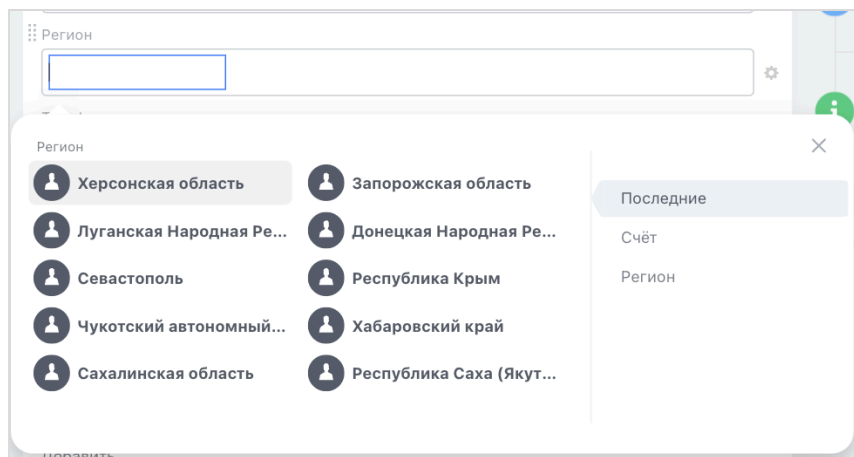
Сделки

- Новая сделка сама уходит нужному менеджеру: от партнёра — ответственному за этого партнёра, от остальных клиентов — ответственному за регион клиента. Не нашёлся — руководитель получает задачу назначить ответственного.
- «Конечный заказчик» — кому в итоге поставляется товар. Если клиент сделки — конечный клиент или госзаказчик, поле заполняется само. В сделке через дилера его указывает менеджер.

- «Регион» сделки подставляется сам: регион конечного заказчика, а если его нет — регион клиента.
- Если в регионе заказчика работает дилер, в сделке появится подсказка со ссылкой на него.
- Если тот же товар уже есть в другой открытой сделке этого заказчика, менеджер и его руководитель получают предупреждение со ссылкой на ту сделку. Товары при этом не меняются.
- На стадии «КП» сделка на сумму выше порога уходит руководителю на согласование. Решение и комментарий руководителя записываются в сделку.
- Причина отказа — сама стадия: «Отказ: цена», «Отказ: сроки» и так далее. Отчёт по стадиям сразу показывает, почему теряются сделки.

6. Что важно знать

- Защита от двойной работы сравнивает сделки с одним и тем же «Конечным заказчиком» и только товары из каталога. За один раз проверяется до 30 других открытых сделок заказчика; если их больше, в сделке появится комментарий об этом.
- Подсказка о дилере показывается один раз и повторяется, только если в сделке сменили заказчика.
- В окне выбора региона две вкладки — «Регион» и «Счёт». Выбирайте только на вкладке «Регион». Вкладка «Счёт» служебная: поля «Регион» и «Регионы дилера» привязаны к двум сущностям, и так решение не зависит от номера смарт-процесса на вашем портале.
- В настройках этих полей (CRM → «Настройки» → «Настройки CRM» → «Настройки форм и отчётов» → «Пользовательские поля») не снимайте отметку «Счета». Без неё распределение сделок по региону и подсказка о дилере перестают работать — без сообщения об ошибке. Название, подсказку и обязательность поля удобнее менять из карточки: шестерёнка рядом с полем → «Настроить».
- Если вы заведёте свои смарт-процессы, поля «Регион» и «Регионы дилера» могут предложить выбрать и их записи. Работе это не мешает.
- Если вы добавите своих роботов или процессы, которые меняют сделки и компании, фоновые процессы решения на такие изменения могут не сработать: они реагируют на действия людей.
- После установки стадия «Отказ: другое» стоит первой среди отказов. Перетащите её в конец списка в настройках воронки, чтобы менеджер сначала видел конкретные причины.
- В карточке региона название подписано «Название», а ответственный — «Ответственный». При желании переименуйте подписи в «Регион» и «Ответственный за регион»: шестерёнка рядом с полем → «Настроить».
- Отчёты и дашборды в решение не входят.



Окно выбора региона: выбирайте на вкладке «Регион» или в «Последних», вкладка «Счёт» служебная

Тип: Привязка к элементам CRM

Доступная сущность:

- ☐ Лид
- ☐ Контакт
- ☐ Компания
- ☐ Сделка
- ☐ Предложение
- ☒ Регион
- ☒ Счета

Сохранить Применить Отменить

Настройки поля «Регион»: отметки «Регион» и «Счета» должны стоять обе

7. Проверка после установки

1. Создайте компанию с типом «Дилер», укажите ей регион и добавьте этот же регион в «Регионы дилера». Откройте карточку региона: дилер должен появиться в поле «Дилеры».
2. Создайте компанию с типом «Конечный клиент» в том же регионе.
3. Создайте сделку с этим клиентом. В ней сами заполнятся «Конечный заказчик» и «Регион», а в ленте появится подсказка о дилере.
4. Добавьте в сделку товар из каталога; если каталог пуст, сначала заведите в нём товар. Создайте вторую сделку с тем же клиентом и тем же товаром: в ней появится красное предупреждение со ссылкой на первую.
5. Переведите сделку на стадию «КП» и поставьте сумму больше порога: руководителю ответственного придёт задание «Согласовать КП».

8. Если что-то не работает

Что видно	Что проверить
В поле «Регион» нечего выбрать	Загружен ли справочник регионов (шаг 1)
Сделка не ушла менеджеру региона	Указан ли у клиента «Регион» и стоит ли в карточке региона ответственный; активен ли этот сотрудник
Нет подсказки о дилере	Есть ли дилер в карточке региона заказчика; заполнен ли «Конечный заказчик»

Что видно	Что проверить
Нет предупреждения о двойной работе	Товары добавлены из каталога, а не вписаны вручную; у обеих сделок один и тот же «Конечный заказчик»; вторая сделка открыта
Согласование КП не пришло	Сделка на стадии «КП»; сумма больше порога; у отдела ответственного есть руководитель
Регион не закрепляется за дилером	У компании дилерский тип; регион не занят другим дилером — об этом скажет красный комментарий в карточке
Сделки перестали уходить ответственному за регион, пропала подсказка о дилере	Стоит ли отметка «Счета» в настройках полей «Регион» и «Регионы дилера» — см. раздел 6. Если её сняли, верните отметку и заново выберите регион в карточках, которые меняли после этого