



Простое решение для сложных процессов

автоматизация отдела продаж с помощью Low-Code и AI



Спикеры прямого эфира



Светлана Ермакова

Руководитель направления CRM и BPM



Артем Пак

Менеджер по развитию бизнеса Citeck



**Сканируйте QR-код
и сохраняйте контакт**

О чем сегодня поговорим:

- Несколько слов о компании Softline и Citeck
- Почему Citeck и основные возможности Citeck CRM
- Почему в Citeck CRM действительно сквозные процессы
- Чего нет в других CRM?
- Сценарии ИИ внутри CRM – не только для бизнеса, но и для администратора платформы (!)
- Демо-показ Citeck CRM
- Q&A: ответы на ваши вопросы в прямом эфире



Softline в России

>11 100

сотрудников
реализуют
комплексные
проекты
по всей России

Облачные услуги и бизнес-решения

Заказная разработка ПО

Услуги и решения
по информационной безопасности

Поставка программного и аппаратного
обеспечения

Softline Finance

Обучение и тренинги

Интеграция и техническая поддержка

Внедрение передовых технологичных решений
в области AI, ML, CV, IoT, Big Data, VR/AR

Импортозамещение

Softline –
надежная опора
для создания,
поддержки
и модернизации
вашей
инфраструктуры
в России

Лидерство в сфере цифровой трансформации

Софтлайн уверенно занимает ведущие позиции в ключевых сегментах рынка и стабильно сохраняет верхние строчки в аналитических рейтингах

Топ-1

Крупнейшие поставщики ИТ в розницу



Крупнейшие ИТ-поставщики в промышленности



Рейтинг компаний по заказной разработке ПО 2024 (Девелоника)



Рейтинг HRM-систем 2024 (БОСС, SL Soft)



Топ-3

Рэнкинг крупнейших российских групп и компаний в области ИКТ 2024



Крупнейшие ИБ-компании в России



Рейтинг провайдеров IaaS Enterprise 2024



Крупнейшие поставщики российских продуктов и связанных с ними услуг



А вы знаете рецепт идеальной CRM?

Не просто хранит данные, а превращает их в продажи.
Личный ассистент для продаж.

Достаточная коробка

Глубокий low code

Встроенный ИИ

Безопасное ядро

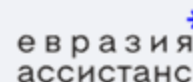
Встроенная аналитика

Масштабируемость на
смежные процессы

Софтлайн Решения более 20 лет внедряет CRM:

- Используем то, что внедряем
- Комплексная поставка
- Строгий регламент и контроль качества проектов

Среди реализованных проектов:





ОПРОС ДЛЯ НАШИХ ЗРИТЕЛЕЙ

Довольны ли вы своей CRM?

Платформа Citeck

Инфраструктура. Надёжная. Защищённая.

Low-Code BPM платформа Citeck



Автоматизация стандартных и отраслевых бизнес-процессов. Возможность выстраивания системы над всем ИТ-ландшафтом для эффективной оркестрации процессов и контроля.

■ No-Code для аналитика, Low-Code для разработчика

■ Микросервисная событийная архитектура

■ Быстрое внедрение: от 3 месяцев

Готовые модули

Универсальные процессы, которые легко адаптируются под требования заказчика и особенности бизнеса.

Создание бизнес-приложений

No-Code, Low-Code, Code — несколько способов создания приложений для решения любой бизнес-задачи.

Контролируемость процессов

Настройка KPI, SLA и других метрик. Сквозная аналитика, поиск «узких» мест и сбор информации из смежных систем.

Гибкое решение

Настройка форм, типов данных и других сущностей No-Code. Легкое внесение изменений и их быстрый запуск в работу.

ТОП-1

Прорыв года в сегменте Low-Code 2024 по версии **CNews**

ТОП-5

BPM-систем по версии **IaaSaaSaaS** и **CNews**

ТОП-2

Low-Code платформ по версии **IaaSaaSaaS** для крупного бизнеса

15+

лет опыта на рынке BPMS и Low-Code

с 2024

в продуктивном портфеле SL Soft

x10

ускорение процессов

20+

готовых модулей и проектных решений

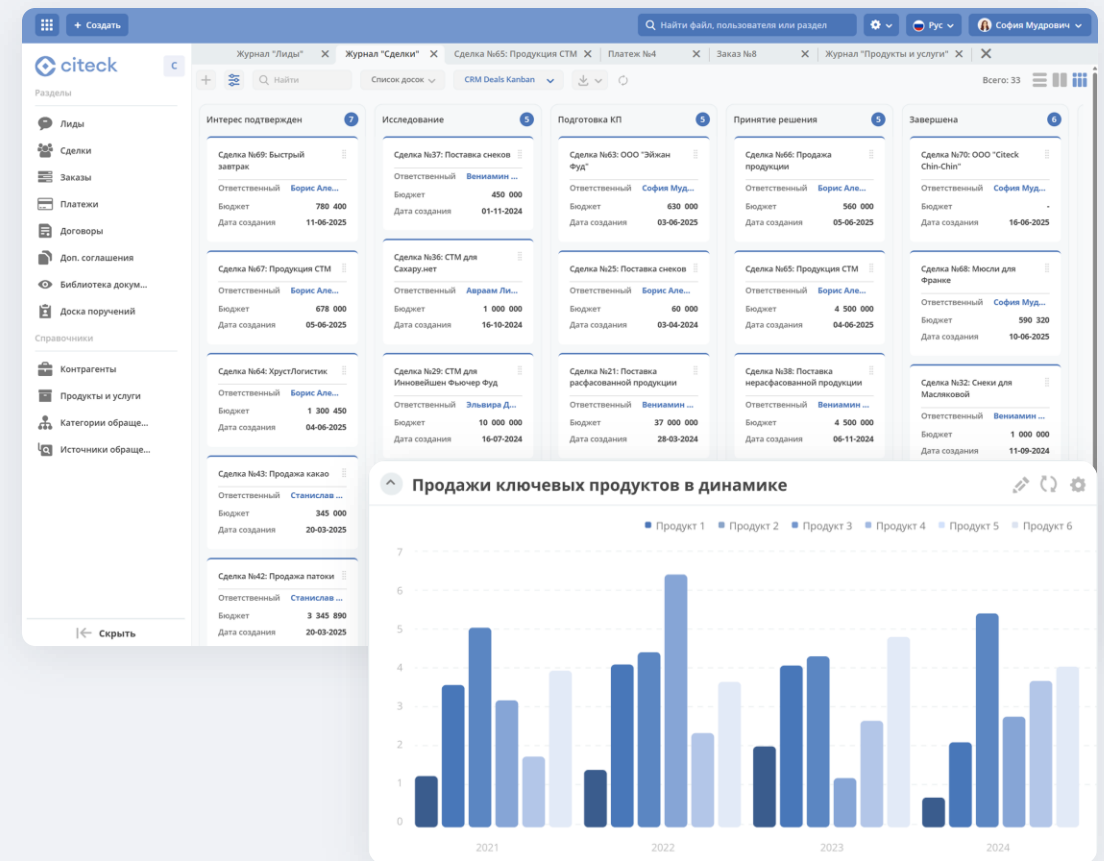
Среди успешных кейсов:



Citeck CRM

CRM — один из продуктов линейки Citeck для автоматизации бизнес-процессов.

- готовое решение: внедрение от 2 недель
- возможность кастомизации с помощью No-/Low-Code
- встроенные ИИ-функции
- настройка сквозных процессов
- гибкие настройки прав
- готовые интеграции и быстрая настройка новых
- для любой отрасли и любых сценариев
- совместная работа
- оформление документов в фирменном стиле компании
- «Клиент 360» — возможность видеть полную комплексную информацию по заказчику
- отправка писем, документов, КП прямо из системы (опционально)
- работа с файлами и документами в режиме онлайн прямо в системе



Автоматизация = рост бизнеса



Citeck CRM управляет взаимоотношениями с клиентами от первого касания до повторных заказов.

Внедрение Citeck CRM позволяет:

- избавиться от рутинных задач
- обеспечить прозрачность процессов и автоматизировать контроль
- повысить уровень удовлетворенности клиентов, средний чек и количество повторных заказов
- планировать работу, взаимодействовать с коллегами, вести работу с заявками, документами, платежами и отчетами в одной системе

20% Рост конверсии **>40%** Ускорение процессов

Инфраструктура. Надёжная. Защищённая.

Лид №8: ООО "Citeck Chin-Chin"

Основное История Документы

Стадии

Не обработан > Квалификация > Пауза > Завершен

Мои задачи 0

Свойства

Название * ООО "Citeck Chin-Chin" Ответственный: София Мудрович

Номер: 8 Дата создания: 15-06-2025 23:30

Тип запроса: Сделка

Созданная сделка: Сделка №70: ООО "Citeck Chin-Chin"

Описание: Хотим продавать ваши мюсли под нашей торговой маркой

Статус: Сделка

Все задачи 0

Действия

Изменить статус
Редактировать Свойства
Удалить
Объединить с основным лидом

Контакты

Контакт: Алевтина Григорович

Маркетинг

Категория обращения: Сайт - консультация
Источник обращения: Яндекс поиск

Заявка с сайта
Почтовое сообщение

Поручение

Вениамин Иванов
13.02.2025 16:03

Получить обратную связь по образцам, напомнить про скидку, дожать до заключения договора.

Комментарий

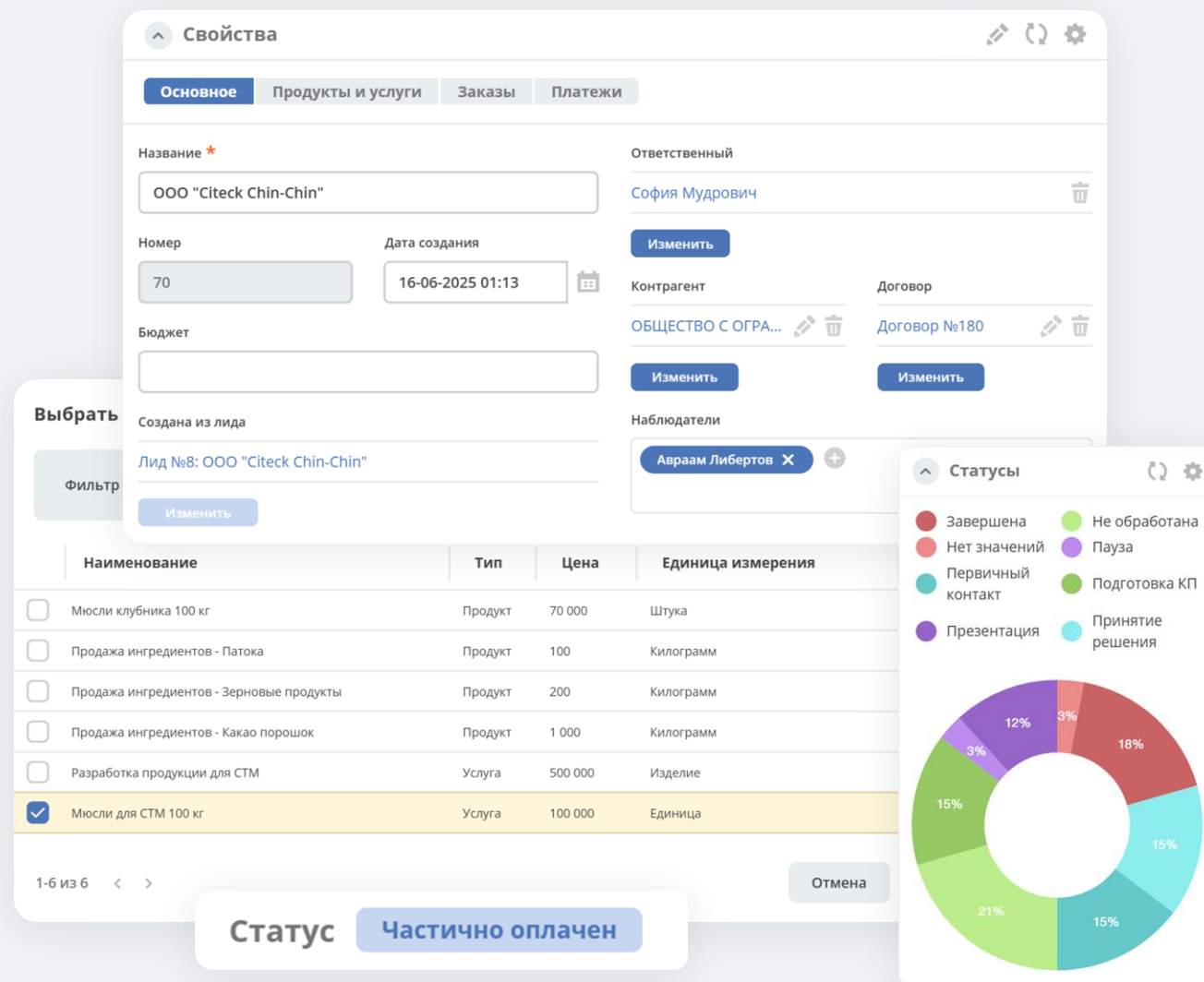
Мудрович София
16.06.2025 00:38

Очень вкусный заказ намечается! Но есть вопросы к Либертову по сотрудничеству, нужно обсудить поскорее.

Основные возможности

Citeck CRM закрывает все базовые потребности управления продаж.

- агрегация заявок из разных каналов (омниканальность: WA, Tg, email, сайт, портал)
- работа с лидами и сделками, любое количество воронок
- управление заказами, продуктами и услугами, платежами прямо в карточке сделки
- планирование взаимодействия с клиентами (постановка задач, назначение встреч, планирование звонков, история и комментарии)
- генерация документов и КП
- отчеты и статистика, KPI



The screenshot displays the Citeck CRM interface. The main window shows a deal card for 'ООО "Citeck Chin-Chin"'. The card includes fields for 'Название', 'Номер' (70), 'Дата создания' (16-06-2025 01:13), 'Бюджет', 'Ответственный' (София Мудрович), 'Контрагент' (ОБЩЕСТВО С ОГРА...), 'Договор' (Договор №180), and 'Наблюдатели' (Авраам Либертов). Below the card is a table of products and services.

	Наименование	Тип	Цена	Единица измерения
☐	Мюсли клубника 100 кг	Продукт	70 000	Штука
☐	Продажа ингредиентов - Патока	Продукт	100	Килограмм
☐	Продажа ингредиентов - Зерновые продукты	Продукт	200	Килограмм
☐	Продажа ингредиентов - Какао порошок	Продукт	1 000	Килограмм
☐	Разработка продукции для СТМ	Услуга	500 000	Изделие
☒	Мюсли для СТМ 100 кг	Услуга	100 000	Единица

Below the table, the status is shown as 'Статус: Частично оплачен'. To the right, a 'Статусы' (Statuses) chart is displayed, showing a donut chart with the following data:

Статус	Процент
Завершена	18%
Не обработана	21%
Нет значений	3%
Пауза	15%
Первичный контакт	15%
Подготовка КП	3%
Презентация	12%
Принятие решения	3%

Сквозные процессы с продуктами Citeck

- ✓ Единое окно
- ✓ Нет дублирования ввода
- ✓ Повышение скорости работы
- ✓ Оптимизация ИТ-ландшафта и бюджета на его поддержку



Пример сквозного процесса с продуктами Citeck



Чего нет в других CRM?

Работа с документами

Citeck CRM содержит мощные инструменты для работы с документами — договорами, КП, счетами, актами.

- гибкая маршрутизация
- шаблоны и конструктор документов
- генерация документов по кнопке или автоматически в ходе бизнес-процесса
- совместная работа и онлайн-редактирование
- версионирование и сравнение версий в онлайн-режиме
- автозаполнение данных контрагента по ИНН
- настройка прав доступа, шифрование

Реквизиты

Автозаполнение ?

ИНН *

5029148016

Журнал версий

v 1.0 v 3.0

Сравнить

Актуальная версия

3.0 Contract №12455.docx

Виктор Дроздов
20 апреля, 12:33

Старые версии

2.0 Contract №12455.docx

Алия Тарасова
17 апреля, 15:07

1.0 Contract №12455.docx

Александр Павлов
17 апреля, 10:00

СОГЛАШЕНИЕ

г. Москва «08» июня 2023 г.

Юрист1 Петров

Акционерное общество «Тест», именуемое в дальнейшем «Тест», в лице Горбунова Подписанта Иванова, действующего на основании Устава, и Государственный орган №10, именуемое в дальнейшем «Общество», в лице, действующего на основании, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», а по отдельности - «Сторона».

ПОСКОЛЬКУ между ГСК и Обществом существуют или могут существовать договорные отношения (далее «Договор(ы)»), касающиеся купли-продажи товаров и продвижения товаров ГСК, рекламы, подраза, оказания услуг, агентирования, предоставления спонсорской помощи, организации и проведения семинаров, лекций, конференций, предоставления благотворительной помощи и иные виды договоров;

ТО Стороны заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. Общество заверяет и гарантирует ГСК, что в связи с исполнением своих обязательств по Договору(ам) Общество обязуется исполнить все необходимые требования, чтобы не стать объектом штрафных санкций, которые могут быть наложены в рамках санкционной политики и регулирования внешней торговли (под этим подразумевается следующее: все санкции, экспортный контроль, антибюджетное законодательство, регламенты, приказы, директивы, лицензии, решения Европейского союза, Великобритании, Соединенных Штатов Америки и любой другой страны, чья юрисдикция попадает под деятельность, осуществляемую в связи с Договором(ами)).
2. Общество заверяет и гарантирует Тест, что в связи с исполнением обязательств по Договору(ам) оно не предпримет никаких действий, которые могут повлечь за собой нарушение санкционной политики и регулирования внешней торговли и/или наложение на Тест в этой связи штрафных санкций.
3. ГСК не обязано осуществлять действий или бездействий, которые запрещены или могут повлечь наложение штрафных санкций санкционной политикой и регулированием внешней торговли, а

View DRD

Решение	Hit Policy: Unique	When	And	Then	Annotations
		Вид договора string	Цена integer	Согласующие string	
1		"доходный"	-	"руководитель инициатора", "финансист", "главный бухгалтер"	
2		"расходный"	<=50000	"руководитель инициатора", "бухгалтер"	
3		"расходный"	<100000	"руководитель инициатора", "бухгалтер", "финансист"	
4		"расходный"	>=100000	"руководитель инициатора", "главный бухгалтер", "финансист", "генеральный директор"	Отправить договор на проверку юридической конторе

ВЕРСИИ

Совместная работа

Продукты Citeck включают множество инструментов для удобной совместной работы.

- отдельные рабочие пространства для ведения крупных клиентов, организации мероприятий и др. (как сайты в SharePoint)
- создание поручений, отслеживание статуса и срока выполнения, уточнение и проверка
- онлайн-работа с документами, таблицами, презентациями
- упоминание коллег в комментариях
- уведомления и напоминания
- канбан-доски, делегирование
- хранение файлов



The screenshot displays the Citeck interface. On the left, a panel titled 'Активности' (Activities) lists three items: 'Встреча' (Meeting) by Усачев Станислав, 'Звонок' (Call) by София Мудрович, and 'Комментарий' (Comment) by Усачев Станислав. On the right, a detailed view of a task titled 'Новое поручение: Найти площадку' (New task: Find a venue) is shown. The task details include the assignee 'demo-next@ecos24.ru', the subject 'Найти площадку', priority 'Средний' (Medium), and a description 'Получше да подешевле'. Below the task details, a comment by 'Мargarita Ибрагимова' is visible, mentioning '@mar' and stating that the priority has increased. The interface includes buttons for 'Добавить активность' (Add activity), 'Перейти к поручению' (Go to task), and 'Отправить' (Send).

Внешний портал

Независимый безопасный портал для взаимодействия с внешними пользователями — заказчиками и партнерами.

- ускорение взаимодействия с внешними пользователями, удобство и безопасность
- веб-версия и мобильное приложение для пользователей порталов
- настройка с помощью No-Code
- решение различных бизнес-задач:
 - согласование и подписание документов с помощью ЭП
 - прием новых заявок
 - доступ к оптовым каталогам
 - постпродажное обслуживание



The screenshot displays the 'Внешние порталы' (External Portals) configuration interface. At the top, there's a header with a search bar and a table of external portals. Below this, there are two main configuration panels. The first panel, 'Идентификатор', shows the identifier 'sd-portal-ext-sync' and a checked 'Синхронизация включена' (Synchronization enabled) checkbox. It also has tabs for 'Конфигурация экспорта' (Export configuration) and 'Конфигурация импорта' (Import configuration). The second panel, 'Очередь для экспорта' (Export queue), shows the queue name 'export-from-external-sd-portal' and a timestamp '2024-05-22 08:00'. Below these are two sections for 'Типы для экспорта' (Export types), each with a table of attributes and user attributes.

Имя	Синхронизация включена
Внешний портал 'Портал поставщиков'	Да
Внешний портал 'Клиентский портал'	Да
Внешний портал 'SD портал'	Да

Идентификатор *
sd-portal-ext-sync
Синхронизация включена
Конфигурация экспорта | Конфигурация импорта
Очередь для экспорта
export-from-external-sd-portal
2024-05-22 08:00

Типы для экспорта

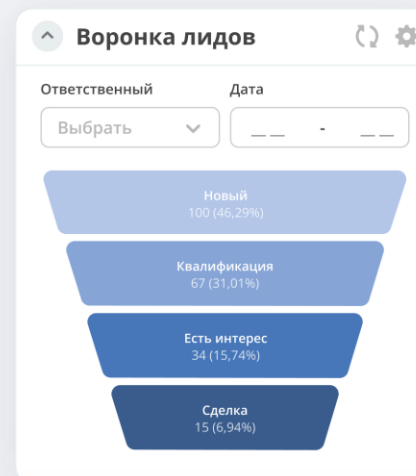
Тип	Атрибуты	Пользовательские атрибуты
Заявка SD	Тема письма, Содержание обращения, Приоритет, Автор, Комментарий	Дата начала синхронизации, Синхронизировать все записи, Синхронизировать удаления
Комментарий	Документ, Текст, Тэги	Дата начала синхронизации, Синхронизировать все записи, Синхронизировать удаления

Другие функциональные возможности



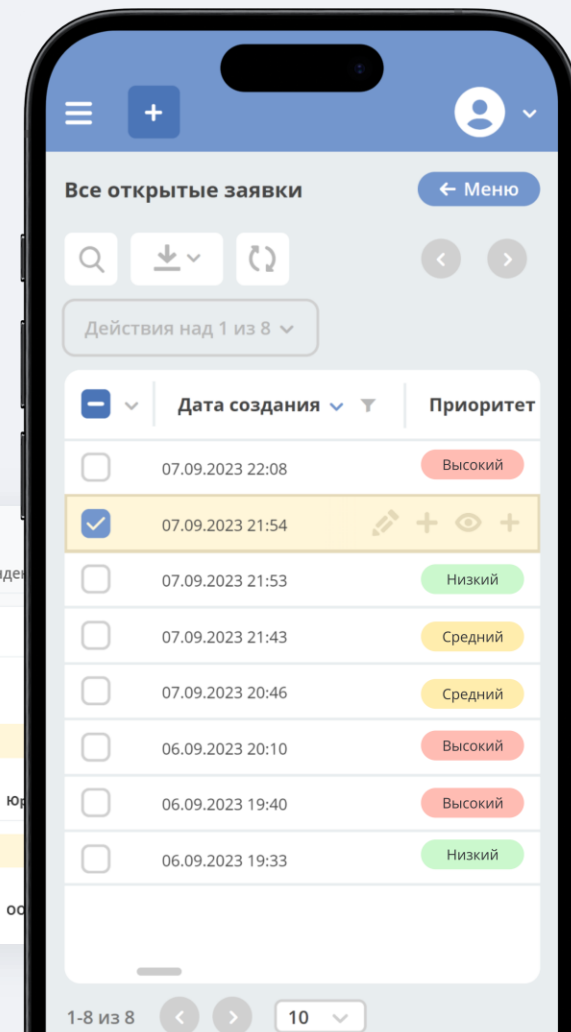
Citeck CRM — гибкая система, в которой каждая мелочь помогает вашему бизнесу достигать большего.

- мобильное приложение
- детализация данных из воронок и графиков в 1 клик
- готовые интеграции и специальный модуль для быстрой настройки новых
- настройка процессов согласования любой сложности
- мультиязычность, мультивалютность
- персонализация рабочих пространств



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ХРУСТЛОГИСТИК"

Классификация	Тип контрагента	Полное наименование	Банковские реквизиты	Покупатель	Вид контрагента	Краткое название организации	Юр. адрес
		ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ХРУСТЛОГИСТИК"					



Кастомизация

Широкие возможности кастомизации помогут организовать Citeck CRM по вашим правилам.

- бизнес-процессы (BPMN 2.0)
- воронки
- формы, журналы, реестры
- дашборды
- графическая статистика
- отчеты
- KPI по процессу
- уведомления и напоминания
- матрица прав
- цветовое оформление

Конструктор формы

Основные компоненты

Расширенные

Макет

- Horizontal Line
- Columns
- Panel
- Table
- Tabs

Данные

Отмена Сохранить

Отказать

Согласовать выписку образцов

Настройки графика

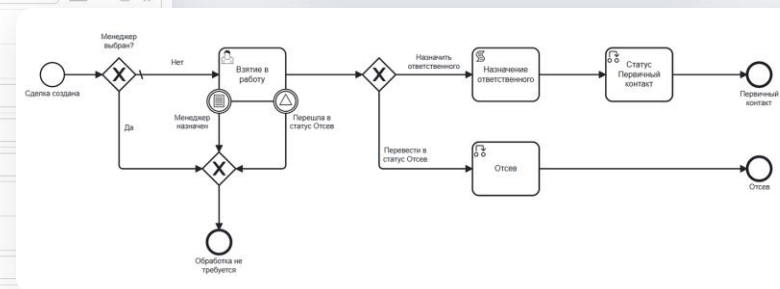
Стадии воронки *

☒	0% - Обработка	#bae6fd
☒	20% - Квалификация	#7dd3fc
☒	40% - Развитие	#38bdf8
☒	60% - Подтверждение	#0ea5e9
☒	Отказ/Пауза	#f87171
☒	100% - Победа	#34d399

ФИЛЬТРАЦИЯ

Добавить Критерий Группу условий

Номер	Равно		
Название	Содержит		
Статус	Содержит	Выбрать	
Дата создания	Больше или равно		
Ответственный	Содержит	Выбрать	
Контрагент	Содержит	Выбрать	
ФИО	Содержит		
E-mail	Содержит		
Телефон	Содержит		
Источник обращения	Содержит	Выбрать	
Категория обращения	Содержит	Выбрать	
Этап	Содержит	Выбрать	
Кол-во пользователей	Содержит		



CRM, которая думает за вас



ИИ-ассистент Citeck ускоряет рутинную работу, выполняет различные задачи и помогает в создании бизнес-приложений.

Возможности ИИ-ассистента:

- генерация ответов заказчикам
- рекомендации допродаж
- изменения в КП
- ранжирование лидов по условиям
- распределение заявок по менеджерам
- планирование активностей
- работа с отчетами
- проверка договоров и КА
- сравнение версий договора
- проверка на спам
- вопросы по истории взаимодействия с клиентом
- вопросы о клиенте в целом: благонадежность, профиль, история и др.
- фильтрация лидов и сделок

Уникальные возможности

- **создание бизнес-приложений:**
 - моделирование процессов
 - создание типов данных
 - редактирование форм и журналов
 - настройка воронок
 - конфигурация No-Code



ОПРОС ДЛЯ НАШИХ ЗРИТЕЛЕЙ

Есть ли в вашей CRM ИИ-функции?

Проверка лида на спам

ИИ-ассистент Citeck проверяет лиды из внешних источников на спам и фильтрует их.

Пример: в CRM появилось несколько новых лидов — все ли реальные?

1. В бизнес-процессе есть задача для ИИ-ассистента — проверить лид на спам
2. Если ИИ-ассистент подозревает спам, он перенаправляет лид на администратора
3. Администратор получает задачу — подтверждение спама или возвращение в отдел продаж
4. Если администратор подтверждает спам, лид автоматически удаляется или дисквалифицируется с указанием причины
5. Если вероятность спама высокая, ИИ-ассистент фильтрует такой лид сам

Лид №72: 33

Основное История Документы

Стадии

Не обработан → Квалификация → Пауза → Дисквалификация → Завершен

Мои задачи 1

Подтвердить спам Назначить Я выполняю это

Запущено	Срок	Отправитель	Исполнитель	Комментарий
12.08.2025		Админ Админский	Администраторы CRM	

Вероятность спама 85%

Обоснование

Сообщение содержит явные признаки спама: приглашение перейти по ссылке с обещанием подарка (10000 руб.), подозрительный домен в комментарии (mnpogodeneg.net), несоответствие имени отправителя и ФИО, а также не имеет отношения к продуктам или услугам компании. Эти факторы указывают на высокую вероятность спама.

Спам Не спам

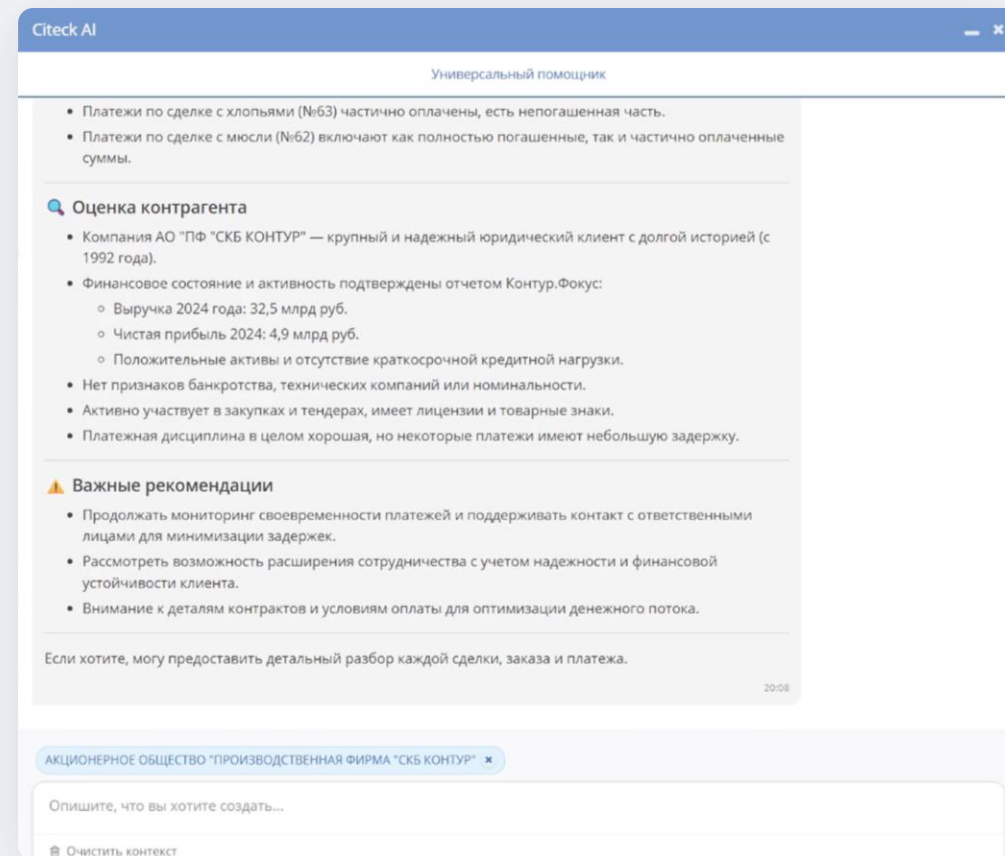
Задача на администратора после проверки ИИ-ассистентом

Вопросы по контрагенту

Когда информации слишком много,
а действия требуются срочно.

Пример: новый менеджер не знаком с заказчиком, от которого получил лид

1. Менеджер открывает карточку контрагента и видит все связанные элементы, в том числе лиды, сделки, заказы, платежи, документы
2. Информации много, изучать некогда — менеджер спрашивает ИИ-ассистента, например: «Что мы продавали этому клиенту?» или «Надежная ли это компания?»
3. ИИ-ассистент проанализирует данные из Контур.Фокус и информацию в системе с помощью «Клиент 360», а также поищет информацию в открытых надежных источниках



ИИ-ассистент отвечает на вопросы по заказчику

Анализ документов

ИИ-ассистент Citeck проанализирует документ, ответит на вопросы и даст комментарии.

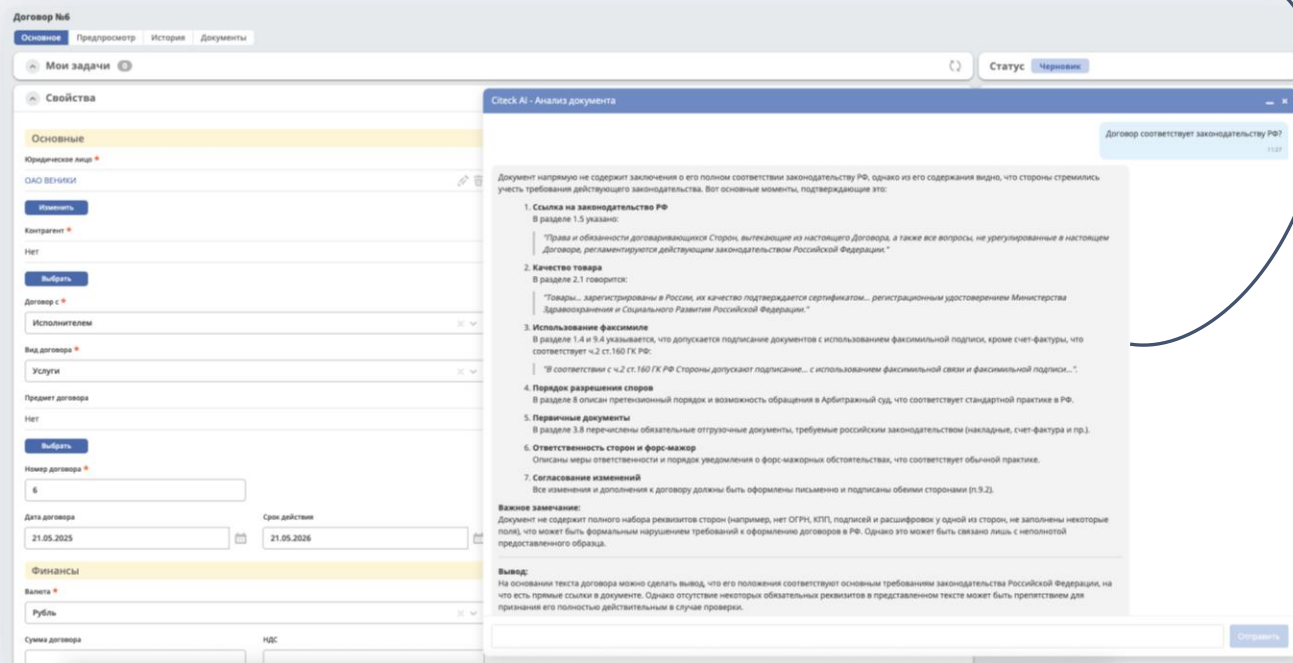
Пример: партнер просит заключить договор по его форме

1. Загружаем в Citeck шаблон договора от партнера
2. ИИ-ассистент создает карточку КА на основе данных из договора
3. Просим ИИ-ассистента проверить договор на соответствие законодательству и нашим внутренним регламентам
4. Получаем комментарии, просим ИИ-ассистента доработать текст, выделив его в файле, и заполнить договор нашими данными

3. Использование факсимиле

В разделе 1.4 и 9.4 указывается, что допускается подписание документов с использованием факсимильной подписи, кроме счет-фактуры, что соответствует ч.2 ст.160 ГК РФ:

"В соответствии с ч.2 ст.160 ГК РФ Стороны допускают подписание... с использованием факсимильной связи и факсимильной подписи..."



ИИ-ассистент проверяет договор на соответствие законодательству

Сравнение версий документов



ИИ-ассистент Citeck не только подсветит изменения, но и даст свои рекомендации.

Пример: у заказчика поменялся юрист, в договоре много правок

1. Загружаем в Citeck изначальную версию договора и вариант с правками от юриста
2. Просим ИИ-ассистента провести сравнение версий и рассказать об изменениях
3. ИИ-ассистент перечисляет изменения, делает выводы, дает рекомендации и при необходимости приводит ссылки на законы
4. ИИ-ассистент может внести правки

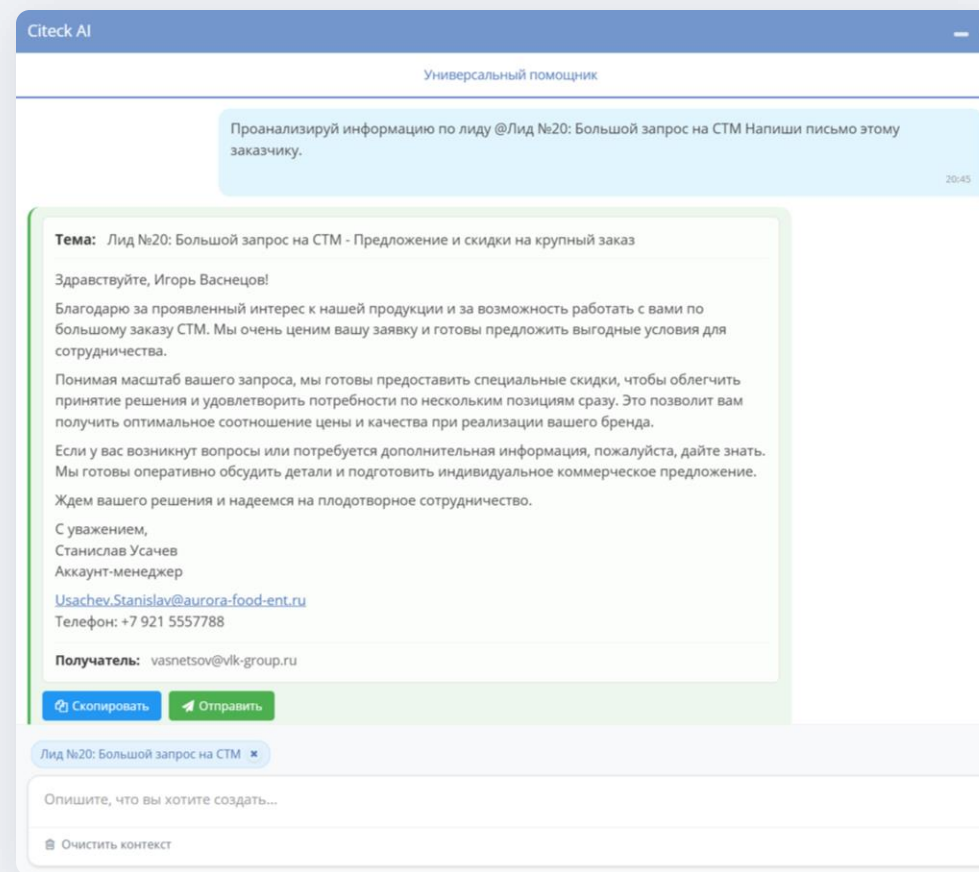
Комментарии ИИ-ассистента по изменениям в договоре

Генерация ответов заказчику

ИИ-ассистент Citeck поможет сформировать письмо заказчику на любом этапе общения.

Пример: ответственный менеджер заболел, лид до сделки должен довести другой сотрудник

1. Если переписка уже велась, и она зафиксирована в виджете «Активности», ИИ-ассистент может ее проанализировать и предложить письмо на ее основе
2. Если лид новый, ИИ-ассистент предложит письмо на основе запроса заказчика и известной ему информации о компании и ее товарах/услугах
3. Письмо можно редактировать, скопировать или сразу отправить прямо из системы



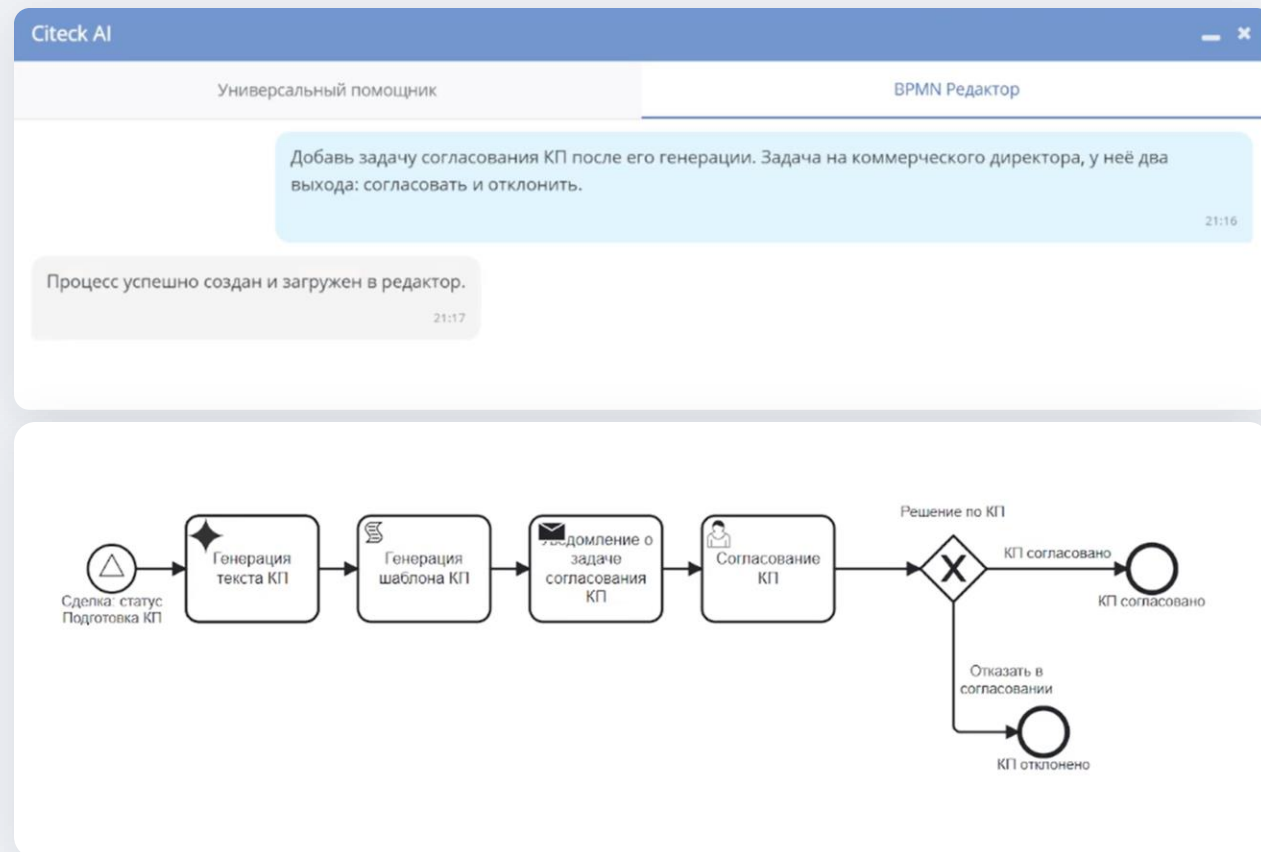
ИИ-ассистент сгенерировал текст письма для заказчика

Создание бизнес-приложения

Руководители функций и ведущие специалисты могут создавать бизнес-приложения без программирования.

Пример: необходим новый бизнес-процесс для проведения работ на локации заказчика

1. Менеджеры договариваются о поставке оборудования, но мастеров никто не контролирует => клиенты не довольны
2. Руководитель создает бизнес-приложение «Проведение работ на локации заказчика» с помощью ИИ-ассистента:
 - сначала создается тип данных
 - затем моделируется бизнес-процесс и генерируются стандартные формы
 - после можно внести правки и/или сделать процесс более сложным, например, обязать мастеров добавлять фотоотчет с места работ



Доработанный с помощью ИИ-ассистента бизнес-процесс

ИИ-функции в Citeck CRM



ОПРОС ДЛЯ НАШИХ ЗРИТЕЛЕЙ

Записать вас на консультацию по Citeck CRM?

Выбирая Softline, вы выбираете
устойчивое развитие и поддержку
на всех этапах цифровой
трансформации.

С нами ваш бизнес станет
эффективнее, а процессы — **проще**.





Q&A

Светлана Ермакова

Руководитель направления CRM/BPM

Svetlana.Ermakova@softline.com

М +7 (926) 608 22 93



Остаемся на связи!