

Для входящих звонков

Сущность присутствует в CRM на момент звонка	Классическая CRM (лид -> сделка + контакт)			Простая CRM (сделка + контакт)	
	Создается лид	Создается контакт	Создается сделка	Создается контакт	Создается сделка
При звонке с неизвестного номера могут быть автоматически созданы новый лид, контакт и сделка.					
Сущностей нет	+	-	-	+	+
Контакт	-	-	-	-	-
Сделка (В работе)	+	-	-	-	-
Сделка (Успешная)	+	-	-	-	-
Сделка (Не успешная)	+	-	-	-	-
Лид (В работе)	-	-	-	x	
Лид (Успешный)	-	-	-		
Лид (Неуспешный)	-	-	-		
При звонке от существующего клиента могут быть автоматически созданы повторный лид или сделка.					
Сущностей нет	-	-	-	-	-
Контакт	+	-	-	-	+
Сделка (В работе)	-	-	-	-	-
Сделка (Успешная)	-	-	-	-	-
Сделка (Не успешная)	-	-	-	-	-
Контакт + Сделка (В работе)	-	-	-	-	-
Контакт + Сделка (Успешный)	+	-	-	-	+
Контакт + Сделка (Неуспешный)	+	-	-	-	+
Лид (В работе)	-	-	-	x	
Лид (Успешный)	+	-	-		
Лид (Неуспешный)	+	-	-		
Лид (В работе) + Сделка (В работе)	-	-	-		
Лид (Успешный) + Сделка (В работе)	+	-	-		
Лид (Неуспешный) + Сделка (В работе)	+	-	-		
Лид (В работе) + Сделка (Успешный)	-	-	-		
Лид (Успешный) + Сделка (Успешный)	+	-	-		
Лид (Неуспешный) + Сделка (Успешный)	+	-	-		
Лид (В работе) + Сделка (Неуспешный)	-	-	-		
Лид (Успешный) + Сделка (Неуспешный)	+	-	-		
Лид (Неуспешный) + Сделка (Неуспешный)	+	-	-		
Контакт + Лид (Успешный) + Сделка (В работе)	-	-	-		
Контакт + Лид (Неуспешный) + Сделка (В работе)	-	-	-		
Контакт + Лид (Успешный) + Сделка (Успешный)	+	-	-		
Контакт + Лид (Неуспешный) + Сделка (Успешный)	+	-	-		
Контакт + Лид (Успешный) + Сделка (Неуспешный)	+	-	-		

Для исходящих звонков

Сущность присутствует в CRM на момент звонка	Классическая CRM (лид -> сделка + контакт)			Простая CRM (сделка + контакт)	
	Создается лид	Создается контакт	Создается сделка	Создается контакт	Создается сделка
При исходящем звонке на неизвестный номер могут быть автоматически созданы новый лид, контакт и сделка.					
Сущностей нет	+	-	-	+	+
Контакт	-	-	-	-	-
Сделка (В работе)	+	-	-	-	-
Сделка (Успешная)	+	-	-	-	-
Сделка (Не успешная)	+	-	-	-	-
Лид (В работе)	-	-	-	x	
Лид (Успешный)	-	-	-		
Лид (Неуспешный)	-	-	-		
При исходящем звонке существующему клиенту могут быть автоматически созданы повторный лид или сделка.					
Сущностей нет	-	-	-	-	-
Контакт	-	-	-	-	-
Сделка (В работе)	+	-	-	-	+
Сделка (Успешная)	+	-	-	-	+
Сделка (Не успешная)	+	-	-	-	+
Контакт + Сделка (В работе)	-	-	-	-	-
Контакт + Сделка (Успешный)	-	-	-	-	-
Контакт + Сделка (Неуспешный)	-	-	-	-	-
Лид (В работе)	-	-	-	x	
Лид (Успешный)	+	-	-		
Лид (Неуспешный)	+	-	-		
Лид (В работе) + Сделка (В работе)	-	-	-		
Лид (Успешный) + Сделка (В работе)	+	-	-		
Лид (Неуспешный) + Сделка (В работе)	+	-	-		
Лид (В работе) + Сделка (Успешный)	-	-	-		
Лид (Успешный) + Сделка (Успешный)	+	-	-		
Лид (Неуспешный) + Сделка (Успешный)	+	-	-		
Лид (Успешный) + Сделка (Успешный)	+	-	-		

Лид (Неуспешный) + Сделка (Успешный)	+	-	-	
Лид (В работе) + Сделка (Неуспешный)	-	-	-	
Лид (Успешный) + Сделка (Неуспешный)	+	-	-	
Лид (Неуспешный) + Сделка (Неуспешный)	+	-	-	
Контакт + Лид (Успешный) + Сделка (В работе)	-	-	-	
Контакт + Лид (Неуспешный) + Сделка (В работе)	-	-	-	
Контакт + Лид (Успешный) + Сделка (Успешный)	-	-	-	
Контакт + Лид (Неуспешный) + Сделка (Успешный)	-	-	-	
Контакт + Лид (Успешный) + Сделка (Неуспешный)	-	-	-	
Контакт + Лид (Неуспешный) + Сделка (Неуспешный)	-	-	-	

+ создается сущность				
+ сущность создается не всегда (см. ниже)				
- не создается сущность				
x сущность отсутствует в сценарии				

* Повторный лид при исходящем звонке. В исходящих звонках если предыдущий лид был обработан в сделку, повторный лид создается, а если лид был обработан в контакт - повторный лид не создается.

* В режиме «Простая CRM» (без лидов), если мы удаляем контакт, то новый контакт автоматически создан не будет, т.к. Битрикс24 считает удаленный контакт лидом.