

**СТЕНИНА Т. В., ПРОКИНА Е. Ю.**  
**ОБЗОР CRM-СИСТЕМ НА РЫНКЕ ИКТ**

**Аннотация.** В статье рассмотрены теоретические основы CRM-систем, основные требования и критерии, влияющие на их выбор. Перечислены основные лидеры CRM-систем. Представлена сравнительная характеристика CRM-систем, выявлены их преимущества и недостатки на рынке ИКТ.

**Ключевые слова:** CRM-система, Битрикс24, Мегаплан, AmoCRM, интерфейс, бизнес.

**STENINA T. V., PROKINA E. YU.**  
**OVERVIEW OF CRM SYSTEMS ON THE ICT MARKET**

**Abstract.** The article considers the theoretical foundations of CRM systems. The basic requirements and criteria that affect the choice of CRM systems are studied. The leaders of CRM systems are listed. A comparative analysis of CRM systems is presented; their advantages and disadvantages on the ICT market are revealed.

**Keywords:** CRM system, Bitrix24, Megaplan, AmoCRM, interface, business.

В эпоху информационных технологий сложно представить современный бизнес без автоматизации различных процессов. Однако взаимодействие с клиентами, особенно в малом и среднем бизнесе, ведется без внедрения автоматизации. Это крайне плохо для эффективности работы предприятия. Например, сотрудник в отделе продаж уволился. В таком случае компания может потерять неоконченные переговоры, необработанные заказы. В решении таких проблем могут помочь различные программы системы, одной из таких является CRM-система. CRM-система помогает автоматизировать работу с данными, клиентами и оптимизирует бизнес-процессы [1]. CRM-система значительно упрощает работу менеджеров. Каждый бизнес, работающий напрямую с клиентами и стремящийся увеличить их число, нуждается в CRM-системе. Это актуально как для B2B, так и для B2C. На рисунке 1 представлены основные требования к CRM-системам.

На рынке программных продуктов и информационных систем существует большое количество довольно разнообразных по объему задач, применяемому оборудованию, технологиям работы CRM-систем [2; 5]. При выборе CRM-системы следует учитывать следующие факторы.

- Соответствие требованиям бизнеса. Перед внедрением CRM-системы необходимо решить, какие задачи она должна решать в условиях конкретного бизнеса.



Рис. 1. Требования к CRM-системам.

- Простота использования. Интерфейс системы должен быть удобен и понятен для пользователя.
- Наличие аналитических инструментов. CRM-система должна иметь возможность проводить анализ, ориентированный на каждого клиента, выявлять поведение потребителей, их требования и ожидания.
- Возможность настройки на процессы. Возможность CRM-системы гибко изменять настройки в ходе исполнения процесса.
- Масштабируемость. CRM-система должна иметь решения, которые были бы масштабируемыми и могли применяться для большего числа пользователей. Это важно для крупных организаций.
- Настройка под условия конкретной отрасли. Каждая отрасль имеет свою специфику работы, которая должна учитываться в CRM-системе.
- Настройка под пользователей. Система должна предусматривать возможность удобного и быстрого изменения пользовательских функций в соответствии с меняющимися задачами. Это повысит эффективность работы.
- Стоимость владения. Стоимость CRM-системы складывается из нескольких составляющих: стоимость лицензий, установки аппаратного и программного обеспечения, затрат на техническое обслуживание и расходы по управлению ИТ-активами.

- Оперативность технической поддержки. Поставщик системы должен быстро реагировать на запросы пользователей и оказывать помощь по решению их проблем.

Вышеперечисленные критерии выбора CRM-системы являются наиболее общими и востребованными для большинства компаний [3].

На сегодняшний день каждая седьмая компания использует CRM-системы. Рынок CRM является достаточно перспективным, учитывая, что доля компаний в РФ, где компьютерами оборудовано более половины рабочих мест, составляет около 40% [7]. CRM-системы чаще всего внедряются компаниями из новых отраслей экономики, таких как, IT, телекоммуникации. В перспективе рост CRM-систем ожидается в сфере финансов, страхования, оптовой торговли. С ноября 2018 года по январь 2019 года экспертами маркетингового консалтинга института проблем предпринимательства было проведено исследование российского рынка CRM-систем. Оно показало, что лидером по всем показателям среди компаний-разработчиков CRM систем стал сервис «Битрикс24». Второе место занял «Мегаплан», третье «АмоCRM» [4].

Битрикс24 – это не только CRM-система. CRM является одним из модулей. Битрикс24 включает в себя корпоративный интернет с внутренней социальной сетью, планировщик, платформу для видеоконференций и т.д. Он имеет широкий функционал, являющийся как плюсом, так и минусом. Некоторые из многочисленных функций могут даже не использоваться, но за них приходится платить. Так как система является достаточно обширной, потребуется время, чтобы в ней разобраться [6]. Раздел техподдержки имеет 22 мануала по обучению работе с системой, руководство со скриншотами, видеоматериалами, детально описывающими каждый шаг. Интерфейс Битрикс24 каждый пользователь может настроить под себя. Система универсальна, подходит как крупным, так и небольшим предприятиям. Но так как Битрикс24 является достаточно многофункциональной системой, не имеет смысла ее устанавливать, предприятию нужна обычная CRM-система для учета лидов и постановки задач. Система будет полезна таким категориям бизнеса, как:

- ИП и малому бизнесу, которым хватит и бесплатной версии и минимальным набором функций;
- крупному бизнесу – сетевым предприятиям, холдингам.

Основные функции Битрикс24 (см. рис. 2). В облачной и локальной версиях Битрикс24 почти все функции требуют настройки. Для внедрения коробочной версии необходимо обратиться к партнерам Битрикс24. Преимуществом Битрикс24 является то, что бесплатной версией могут пользоваться до 12 сотрудников. У других CRM, как правило, предприятие осуществляет оплату за каждого пользователя [9].

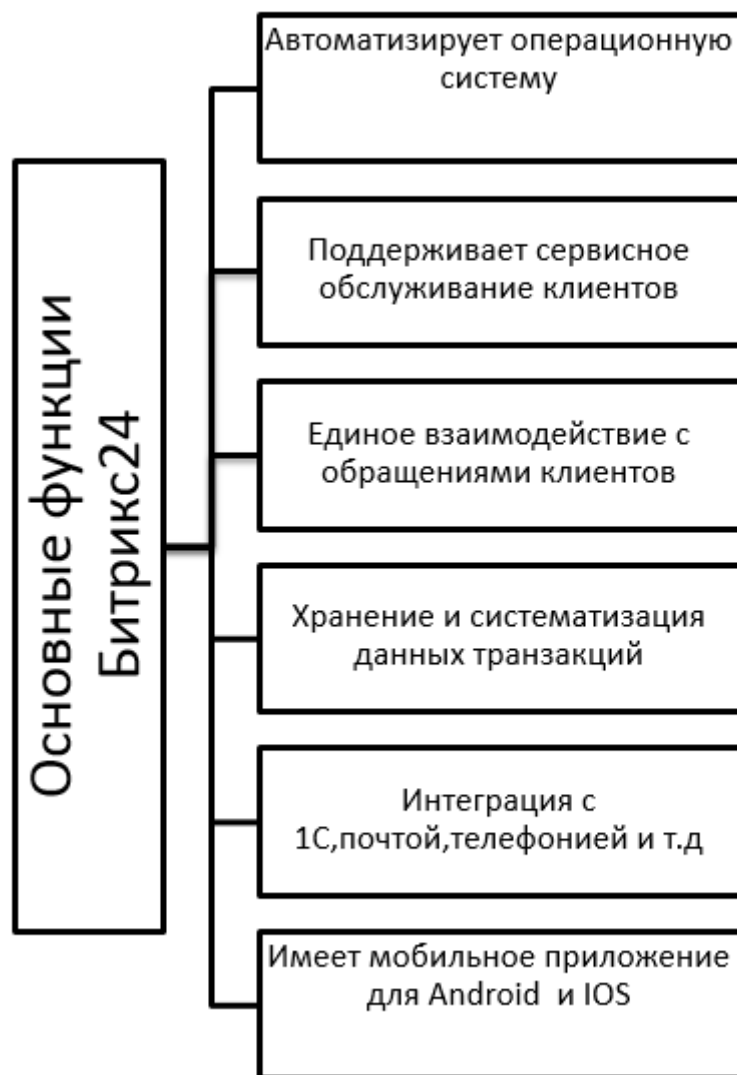


Рис. 2. Основные функции Битрикс24.

Мегаплан – это система, с помощью которой можно управлять бизнес-процессами, контролировать сотрудников, получать отчеты по выполненной работе. Данный сервис имеет возможность сохранения всей записей, счетов, звонков и общения с клиентами. Также в системе есть облачный сервис и коробочная версия. Мегаплан является самой мощной из простых CRM-систем и отлично подойдет для малого и среднего бизнеса. У данной системы есть двухнедельный пробный период, нет ограничений по числу сотрудников ни на одном тарифе, простой и понятный интерфейс, возможность интеграции с 1С, сайтом и соцсетями. Для коммуникации с покупателями в функционал встроена почта. Работая в Мегаплане, невозможно запутаться, так как есть видео-инструкция по всей системе и всплывающие обучающие окна. Если в решении задач требуется участие сотрудников из разных отделов, Мегаплан отлично подходит. В функционале системы нет ничего лишнего, есть возможность установки расширений. Есть мобильное приложение для Android и iOS [9].

АmoCRM – это система, которая отлично подойдет для анализа продаж, доступна в онлайн-режиме, с простым интерфейсом и мобильным приложением. Особенно подойдет тем, кто продаёт товары и услуги с долгим сроком сделки. Также эта система актуальна для застройщиков, так как в АmoCRM есть удобный интерактивный каталог по всем объектам (Profit Base). С помощью этой системы можно контролировать абсолютно весь процесс продажи, а также создавать многоступенчатые воронки продаж под конкретный бизнес. АmoCRM хорошо визуализирована – в разделе аналитики много графиков, диаграмм. Настройки простые, всё в системе взаимосвязано. В АmoCRM есть возможность планировать дела по сделке, писать важные комментарии, прикреплять документы по клиенту.

Главное преимущество системы заключается в интеграции со всеми источниками лидов и рекламных каналов. Например, происходит обращение по почте, через форму обратной связи, директ – лид сразу попадает в CRM-систему. В АmoCRM есть примитивная аналитика по продажам и 4 вида отчёта. АmoCRM не подойдет предприятиям, у которых сложный бизнес-процесс и нестандартная воронка продаж. А также тем, кому нужна интеграция с 1С и полный документооборот [8].

Подводя итог, следует обратить внимание на следующие моменты. Если у предприятия есть большой штат сотрудников, нестандартный бизнес и есть время на изучение, настройку и внедрение системы, то отлично подойдет Битрикс24. Если нужен простой интерфейс, небольшая стоимость системы, а также возможность постановки задач между сотрудниками разных отделов, то подойдет Мегаплан. В отличие от Битрикс24, АmoCRM прост в работе, есть стандартная воронка продаж, он дешевле, но дороже, чем Мегаплан.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Исаев Г. Н. Управление качеством информационных систем: учебное пособие. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 248 с.
2. Кожевникова Г. П., Одинцов Б. Е. Информационные системы и технологии в маркетинге: учебное пособие. – М.: Юрайт, 2019. – 444 с.
3. Кинзябулатов Р. CRM. Подробно и по делу. – М.: Издательские решения, 2019. – 250 с.
4. Колмыков А. Н. Сравнительный анализ отечественных программных продуктов для бизнес-моделирования // Огарев-online. – 2019. – №7 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://journal.mrsu.ru/arts/sravnitelnyj-analiz-otechestvennyx-programmnyx-produktov-dlya-biznes-modelirovaniya> (дата обращения 10.03.2020).

5. Кравченко Т. К., Исаев Д. В. Системы поддержки принятия решений: учебник. – М.: Юрайт, 2019. – 292 с.
6. Рязанцев А. Как внедрить CRM-систему за 50 дней. – М.: Книжкин дом, 2017. – 180 с.
7. Романов А. Н., Одинцов Б. Е. Советующие информационные системы в экономике: учебное пособие. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 485 с.
8. ТОП-10 лучших CRM-систем для бизнеса – рейтинг 2019 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://bisnesideya.ru/podborki/top-10-crm-sistem-dlya-biznesa.html> (дата обращения 10.02.2020).
9. Цапюк П. #crm\_is. – М: Издательские решения, 2017. – 170 с.