# Созвездие CRM

Открываем новые звезды
на российском рынке
CRM-систем вместе с ТеДо

Технологии
Доверия

# Содержание


Об исследовании

Созвездие CRM

Аспро.Cloud

BPMSoft

Comindware

ELMA365

EnvyCRM

НОТА МОДУС

SberCRM

Наблюдения по исследованию

О команде ТеДо

Методология


# В самый темный час мы видим звезды

В 2024 году российский рынок CRM-систем динамично развивается, адаптируясь к новым экономическим реалиям и технологическим трендам, сформировавшимся после ухода ряда зарубежных вендоров в 2022 году. Этот уход, вызванный геополитической ситуацией, существенно повлиял на ландшафт рынка, открыв новые возможности для отечественных разработчиков. До 2022 года среди наиболее успешных CRM-систем для крупного бизнеса в России преобладали зарубежные решения, такие как Salesforce, Microsoft Dynamics 365, Oracle Siebel CRM, SAP CRM.

Однако их уход заставил многие российские компании искать альтернативные варианты, включая миграцию на отечественные платформы или облачные решения с сохранением функциональности. В условиях усиливающейся конкуренции и необходимости повышения эффективности бизнеса компании все больше осознают критическую важность внедрения и использования CRM для управления взаимоотношениями с клиентами.

Настоящее исследование посвящено анализу текущего состояния рынка CRM-систем в России, выявлению ключевых игроков, тенденций развития и перспектив на ближайшее будущее. В рамках исследования будут рассмотрены различные виды CRM-систем, их функциональные возможности, стратегии развития, а также факторы, влияющие на выбор CRM российскими компаниями.

Результаты исследования позволят составить представление о рынке CRM в России и помогут компаниям сделать осознанный выбор при внедрении CRM-системы для оптимизации бизнес-процессов и повышения конкурентоспособности.

# Об исследовании

Целью данного исследования является обзор рынка CRM-систем: какие задачи помогают решать доступные на рынке решения, какие технологии лежат в основе этих систем, а также:

- Анализ рынка CRM-систем: ключевые игроки, динамика развития
- Сравнительный анализ популярных CRM-систем: функционал, преимущества и недостатки

## Исследование в цифрах

**4Q 2024**
Период проведения обзора

**7**
Вендоров приняли участие в исследовании

**368**
Параметров для оценки

# CRM в России: двигатель роста или головная боль?

Внедрение CRM в российских компаниях – палка о двух концах. Для одних это катализатор роста, для других – головная боль. Потенциальные выгоды очевидны: рост продаж, повышение качества клиентского сервиса, автоматизация рутинных операций и получение аналитических данных. Однако на деле реализовать этот потенциал непросто.

## Преимущества CRM:

- **Рост эффективности продаж:** CRM помогает систематизировать клиентскую базу, отслеживать сделки и прогнозировать будущие продажи. Менеджеры по продажам могут работать более продуктивно и целенаправленно, повышая конверсию и среднюю стоимость сделки.
- **Качественный клиентский сервис:** полная история взаимодействия с каждым клиентом позволяет персонализировать обслуживание и оперативно решать возникающие вопросы. Это укрепляет лояльность клиентов и стимулирует повторные обращения.
- **Автоматизация рутины:** CRM автоматизирует рутинные операции, например рассылку электронных писем, подготовку отчетов и управление задачами. Сотрудники освобождаются от рутины и могут сосредоточиться на более важных задачах, снижая риск ошибок.
- **Аналитика и отчетность:** CRM собирает данные о клиентах, продажах и маркетинговых активностях, предоставляя ценную аналитику для принятия стратегических решений.

## Факторы успеха:

- **Выбор подходящей системы:** выбор CRM должен основываться на потребностях компании, ее масштабах и особенностях деятельности.
- **Качественная подготовка персонала:** необходимо четко определить бизнес-процессы, которые будут автоматизированы, и обучить сотрудников работе с системой.
- **Поддержка руководства:** поддержка со стороны руководства – критически важный фактор успеха. Руководство должно быть готово инвестировать в проект и активно участвовать в его реализации.
- **Постоянная оптимизация:** CRM – это не статичная система. Необходимо постоянно анализировать ее эффективность и вносить необходимые корректировки.

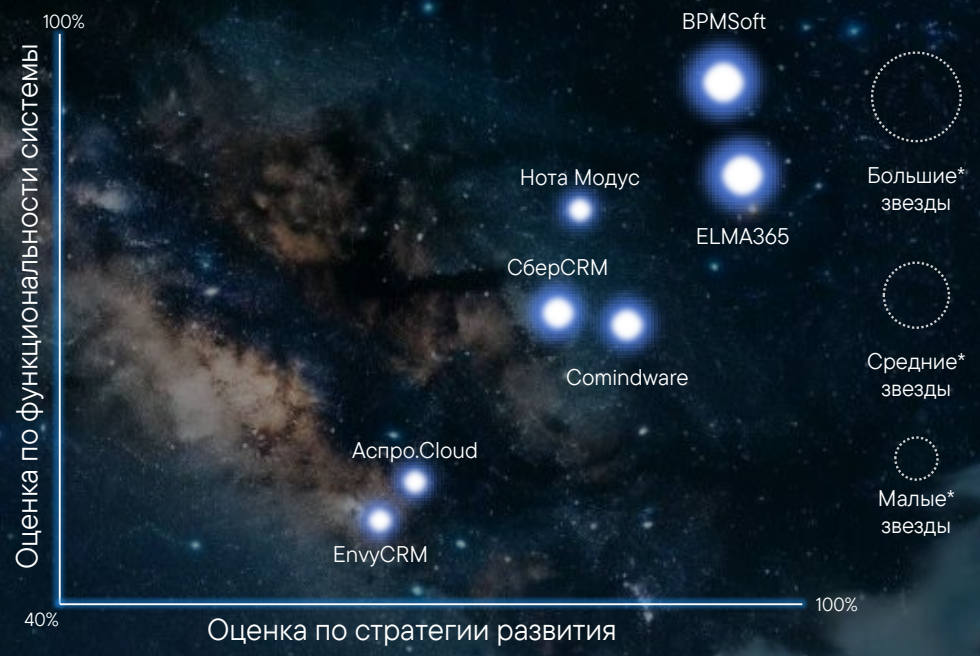
CRM в России обладает огромным потенциалом для бизнеса, но только при условии грамотного подхода к внедрению и управлению. Без тщательного планирования, обучения персонала и постоянной оптимизации, CRM может стать источником проблем и неоправданных расходов. Главное – понимание потребностей компании, правильный выбор системы и компетентный подход к внедрению.

# Рынок CRM-решений в России

Созвездие CRM сформировано по принципу взвешенной оценки **по функциональным критериям**, покрывающим потребности компаний в автоматизации управления взаимоотношениями с клиентами.

Помимо этого, была оценена **стратегия развития** компаний-вендоров, позволяющая оценить масштаб информационных полей исследуемых компаний, маркетинговую стратегию и прочее. Подробнее указано в методологии оценки.

На графике отражена оценка вендоров, выбранных на основе исследований и отраслевой экспертизы ТеДо. Мы отмечаем, что сформированный список не охватывает всех поставщиков CRM-решений, предлагающих свои продукты в настоящее время.




* Размер звезд на данном графике отражает показатель, рассчитанный на основе информации из открытых источников и проведенных интервью. При оценке учитывались такие факторы, как заявленное количество внедрений, рыночная распространенность, стоимость лицензирования и профиль целевой аудитории продукта. Важно отметить, что данный показатель носит оценочный характер и не является исчерпывающим критерием для выбора решения.

# Аспро.Cloud

## О компании

«Аспро» – ИТ-компания, создающая коммерческие IT-продукты: готовые сайты на платформе 1С-Битрикс и облачные SaaS-системы для малого и среднего бизнеса, а также стартапов. Оказывает поддержку в запуске онлайн-проектов, организации совместной работы, управлении финансами и продвижении в интернете.

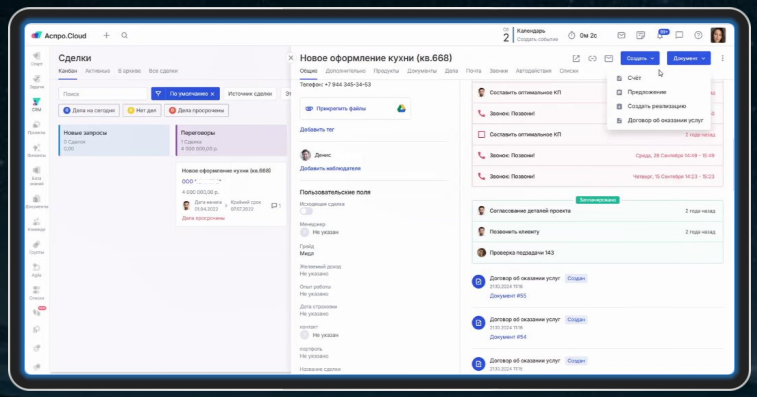
## О продукте

Аспро.Cloud помогает компаниям организовать эффективную работу над сделками, проектами и контролировать финансы.

Благодаря модульной структуре в системе есть инструменты для работы всей команды: от менеджера отдела продаж до собственника. С Аспро.Cloud бизнес может визуализировать весь цикл работы с заказчиком. В CRM-модуле обрабатываются поступающие заявки, в модуле «Проекты» ведется над ними работа, а в модуле «Финансы» учитываются расходы и поступления по каждому направлению.

## Особенности продукта

- Простой и понятный интерфейс
- Управление финансами: как всей компании, так и отдельных проектов
- Несколько форматов управления проектами: Kanban, Agile, Waterfall
- Тайм-трекер с возможностью расчета оплаты задачи для заказчика и исполнителя
- Работа с документами: счета, акты, коммерческие предложения, договоры
- Автоматизация работы как в отдельных модулях, так и во всей системе
- Рабочий стол с настраиваемыми дашбордами для отслеживания состояния бизнеса
- Возможности по складскому учету
- Наличие мобильного приложения



## Дополнительный функционал и преимущества

- Low-code платформа
- Использование AI и ML в CRM
- Возможность управления проектами
- Малые возможности в управлении маркетинговой инициативой
- Наличие сертификата ФСТЭК
- Облачное решение
- Развитая экосистема модулей
- Готовая интеграция с банками

Отсутствие функционала | Частичный функционал | Полный функционал

BPMSOFT | LANSOFT

## О компании

«БПМСофт» (входит в ИТ-холдинг LANSOFT) является разработчиком собственной low-code платформы BPMSoft для автоматизации и управления бизнес-процессами крупных и средних компаний в единой цифровой среде.

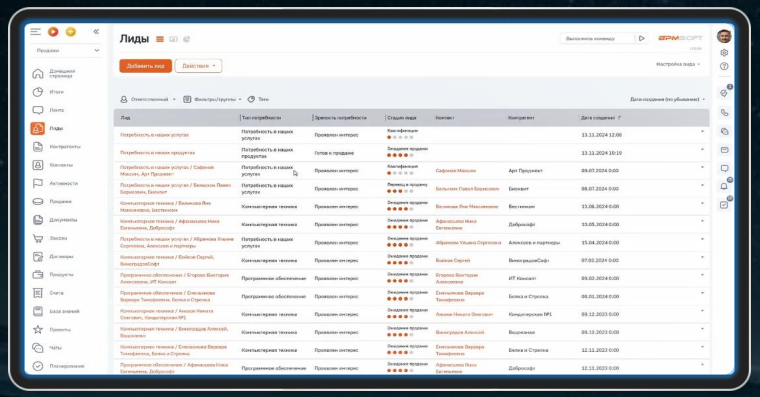
## О продукте

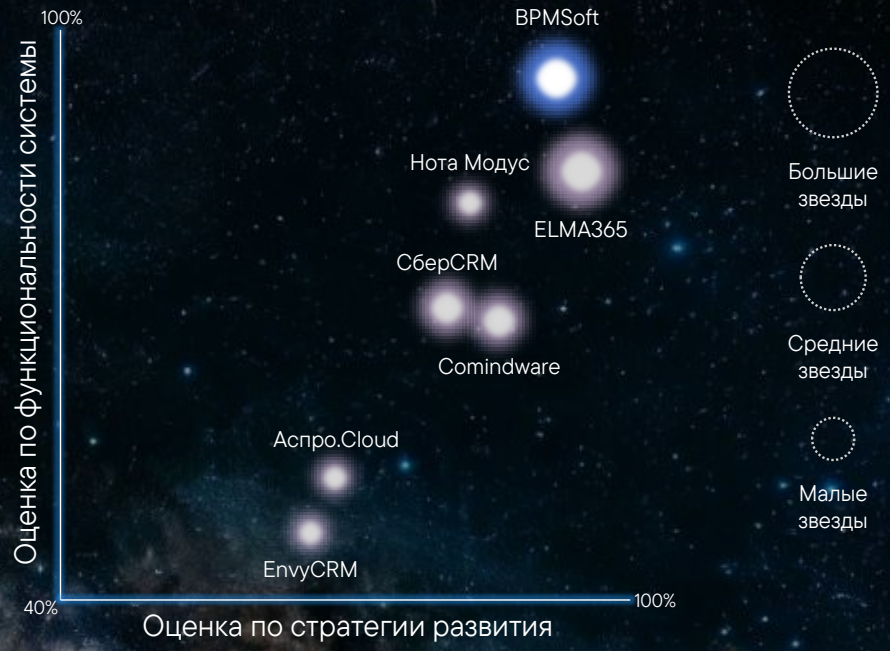
BPMSoft позволяет не только быстро автоматизировать процессы CRM, но и запускать разнообразные клиентские и внутренние сервисы с использованием принципов low-code development. Платформа содержит инструменты для гибкой настройки и кастомизации процессов, готовые бизнес-приложения для управления продажами, маркетингом, сервисом, отраслевые решения для финансов и фармацевтики, коннекторы и расширения для эффективной адаптации к любой ИТ-инфраструктуре.

BPMSoft входит в Реестр российского ПО, имеет сертификат ФСТЭК по 4-му уровню доверия — максимальному для систем, не обрабатывающих данные, относящихся к государственной тайне, а также включен в список ИТ-решений, которые могут применяться на объектах критической информационной инфраструктуры России.

## Особенности продукта

- Готовые CRM-процессы, основанные на лучших практиках, «из коробки»
- Возможность работы на любом типе устройств
- Простота интеграции с другими платформами и системами
- Полностью конфигурируемое решение без необходимости привлекать разработчиков
- Возможность выбора партнера в рамках широкой партнерской сети




## Дополнительный функционал и преимущества

- Low-code платформа
- Использование AI и ML в CRM
- Возможность управления проектами
- Возможность управления маркетинговой инициативой
- Наличие сертификата ФСТЭК
- On-premise решение
- Развитая экосистема модулей
- Облачное решение

Отсутствие функционала | Частичный функционал | Полный функционал

# Comindware®

## О компании

«Comindware» — российская компания с историей, более 10 лет присутствует на глобальном рынке, разработчик Comindware Platform, low-code платформы для автоматизации бизнес-процессов, создания ИТ-приложений и управления корпоративной архитектурой.

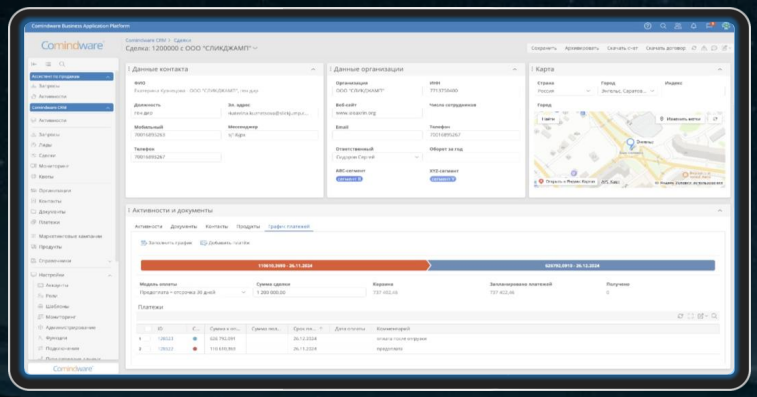
## О продукте

Comindware CRM — low-code CRM, которая из «коробки» обладает всем необходимым функционалом для работы средних и крупных предприятий и легко силами бизнес-аналитиков адаптируется под реальную логику работы отдела продаж. Благодаря процессной основе CRM позволяет не только учитывать лиды, контакты, сделки, но и управлять продажами как единым сквозным бизнес-процессом.

Продукт органично вписывается в ИТ-ландшафт и интегрируется с существующими ERP, маркетинговыми, BI-системами, системами телефонии и мессенджерами через low-code коннекторы, открытый API или простой импорт/экспорт. Любые решения на Comindware Platform бесшовно соединяются между собой.

## Особенности продукта

- Low-code создание/редактирование атрибутов, форм, бизнес-процессов, операций и отчетов
- Гибкая ролевая модель с разграничением доступа вплоть до конкретного поля конкретной формы, с возможностью синхронизации с Active Directory и поддержкой SSO
- Неограниченное количество воронок продаж с настраиваемыми этапами, поддержка различных графиков платежей, генерация договоров, счетов и других документов по шаблонам организации
- Автоматизация процессов согласования документов, поддержка матрицы согласующих
- Полный набор стандартных CRM-инструментов для работы отдела продаж, включая настраиваемые справочники статусов и массовые операции
- Широкие возможности настройки интеграции с внутренними и внешними системами и сервисами (например, с ERP-системами, СЭД или чат-ботами для лидогенерации)



## Дополнительный функционал и преимущества

- Low-code платформа
- Использование AI и ML в CRM
- Возможность управления проектами
- Возможность управления маркетинговой инициативой
- В процессе получения сертификата ФСТЭК
- On-premise решение
- Развитая экосистема модулей
- Облачное решение

Отсутствие функционала | Частичный функционал | Полный функционал

# ELMA

## О компании

ELMA — российская ИТ-компания, разработчик low-code платформы для автоматизации бизнес-процессов. Экосистема платформы ELMA365 закрывает широкий спектр корпоративных функций: автоматизирует внутренние и внешние бизнес-процессы, электронный документооборот, CRM и клиентский сервис.

## О продукте

ELMA365 CRM+CX – гибкая CRM/BPM-платформа для автоматизации продаж и управления клиентским опытом, ориентированная на Enterprise-заказчиков.
В ее основу заложены технологии Low-code, процессный движок, а также микросервисная архитектура для гибкой настройки и изменения процессов, интерфейсов и логики под потребности крупных компаний.

## Особенности продукта

Содержит все базовые элементы CRM: лиды, сделки, воронки, дедупликация данных, история взаимодействия с клиентами, CJM и др., – представлены в виде готовых компонентов, оптимизированных по нагрузке, что позволяет вносить изменения в систему без привлечения разработчиков, а также расширять ее с помощью low-code.

**Управление продажами**

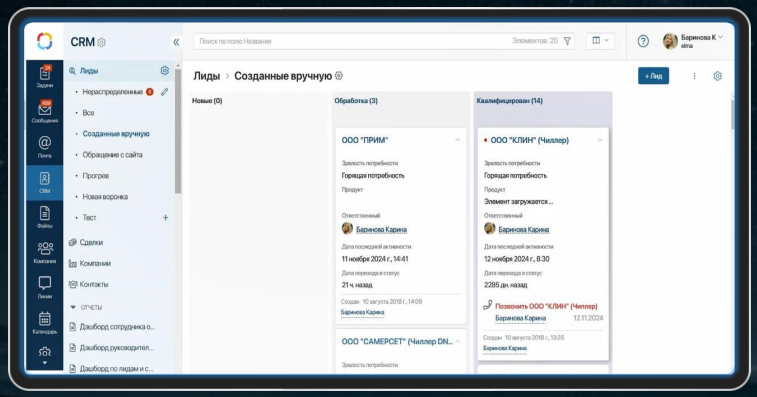
- Единый интерфейс менеджера
- Первая линия продаж
- Ведение сделок и аккаунтинг
- Прогнозирование поступлений

**Маркетинг, CDP и CJM**

- Лидогенерация
- Расширяемый CJM редактор
- Динамические и статические сегменты
- Триггерные коммуникации

**Клиентский опыт**

- Профиль клиента 360
- Карта коммуникаций
- Интеграция с телефонией
- Документооборот с клиентом



## Дополнительный функционал и преимущества

- Low-code платформа
- Использование AI и ML в CRM
- Возможность управления проектами
- Возможность управления маркетинговой инициативой
- В процессе получения сертификата ФСТЭК
- On-premise решение
- Развитая экосистема модулей
- Облачное решение

Отсутствие функционала | Частичный функционал | Полный функционал

# EnvyCRM

Удержите каждого клиента

## О компании

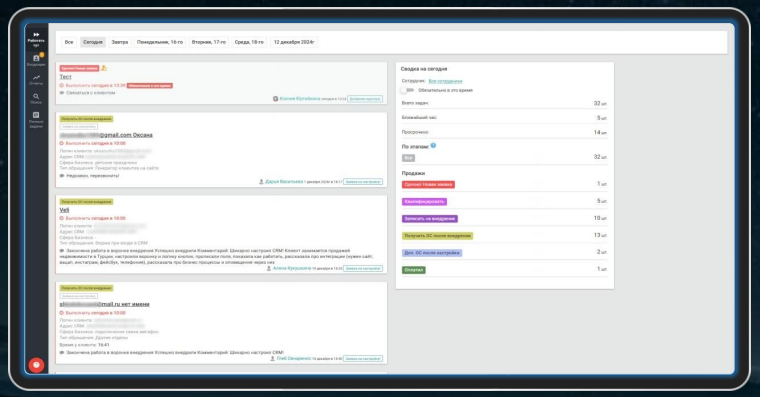
ООО «Энвибокс» – ИТ-компания, с 2020 года является резидентом Сколково. Предоставляет предпринимателям и маркетологам набор цифровых решений, состоящих из 11 продуктов, оптимизирующих рекламные затраты. Оказывает помощь владельцам сайтов в увеличении количества заявок с помощью своих разработок – многофункциональных виджетов. Envybox также оптимизирует бизнес-процессы клиентов благодаря CRM-системе и предоставляет конструктор для создания продающих сайтов.
Продуктами Envybox пользуются более 45 тыс. компаний в 5 странах мира.

## О продукте

EnvyCRM — удобная CRM-система для автоматизации бизнеса и роста прибыли.
Система закрывает потребности руководителей, маркетологов и менеджеров отделов продаж.
Реализует бизнес-фокус, максимально ориентированный на клиентов.

## Особенности продукта

- Понятная CRM-система для малого и среднего бизнеса, которой не нужно обучать сотрудников
- Готовые шаблоны CRM для разных сфер бизнеса и 60+ интеграций с популярными сервисами
- Автоматизация 95% рутинных задач. Все необходимые процессы можно легко настроить самому
- Все действия по клиентам и задачам автоматически сохраняются в CRM
- EnvyCRM сокращает расходы за счет более эффективного ведения клиентов. Средний прирост скорости обработки входящих заявок до 30%
- Позволяет анализировать эффективность работы менеджеров, каналы лидогенерации, качество обработки заявок и ведения сделок
- Бессрочная техническая и консультационная поддержка после запуска CRM



## Дополнительный функционал и преимущества

- No-code платформа
- Использование AI и ML в CRM
- Возможность управления проектами
- Возможность управления маркетинговой инициативой
- Наличие сертификата ФСТЭК
- On-premise решение
- Развитая экосистема модулей
- Облачное решение

Отсутствие функционала | Частичный функционал | Полный функционал

# НОТА | МОДУС

## О компании

«Т1 Холдинг» — многопрофильный ИТ-холдинг, предоставляющий полный спектр решений для реализации высокотехнологичных проектов с учетом актуальных потребностей и отраслевой специфики заказчиков.

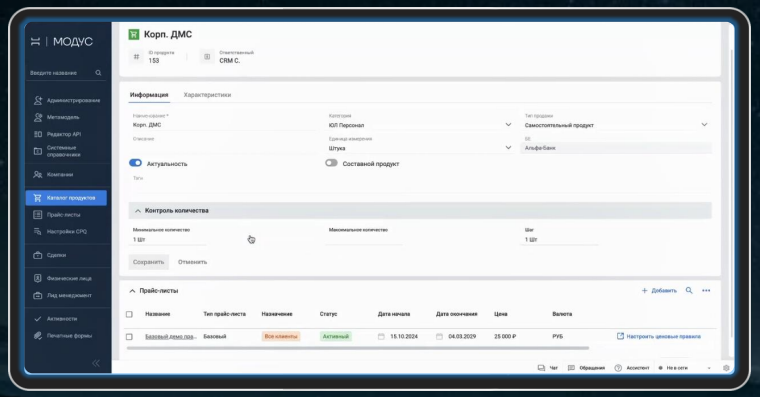
## О продукте

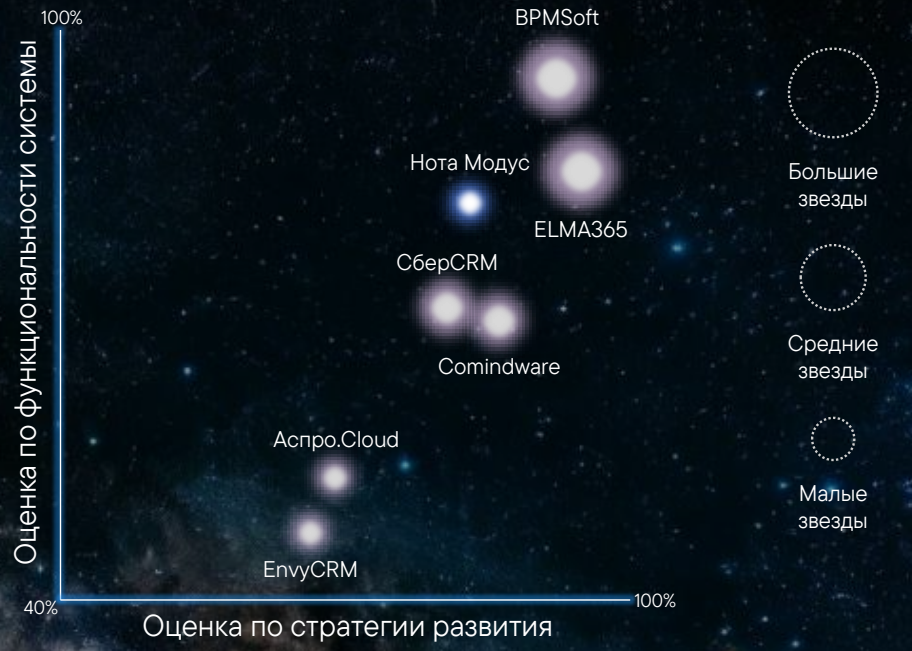
Нота Модус — модульная платформа для автоматизации продаж, маркетинга, клиентского сервиса и работы с задолженностью. Продукт представляет собой единую платформу, предоставляющую следующие преимущества:

- Стандартизация ИТ-ландшафта и снижение количества точек интеграции, стандартизация профиля ИТ-специалиста
- Снижение операционных затрат на сопровождение и развитие платформы
- Отсутствие «коробочных» ограничений в развитии
- «Единое окно» поддержки поставщика решений

## Особенности продукта

- **Открытый технологический стек:** открытые технологии позволяют развивать решение собственными силами без необходимости привлечения подрядчика/вендора
- **Решение On-Premise:** возможность размещения в любом ЦОД по желанию заказчика без территориальных ограничений
- **Микросервисная архитектура:** точечное встраивание в текущий ИТ-ландшафт с возможностью переиспользования существующих сервисов
- **Информационная безопасность:** код решения доступен для сканирования службой безопасности, что исключает возможность несанкционированного доступа к данным
- **Лицензирование:** ПО поставляется по модели разового платежа, а не «по подписке» Исключается риск потери данных/функционала в случаях отказа от «подписки»
- **Функциональность:** возможность построения некоробочных решений, существенно расширяющих функционал классических CRM-продуктов




## Дополнительный функционал и преимущества

- Low-code платформа
- Частичное использование AI и ML в CRM
- Возможность управления проектами
- Возможность управления маркетинговой инициативой
- Наличие лицензии ФСТЭК
- On-premise решение
- Развитая эко-система модулей
- Облачное решение (по запросу)

Отсутствие функционала | Частичный функционал | Полный функционал

# SBER CRM

## О компании

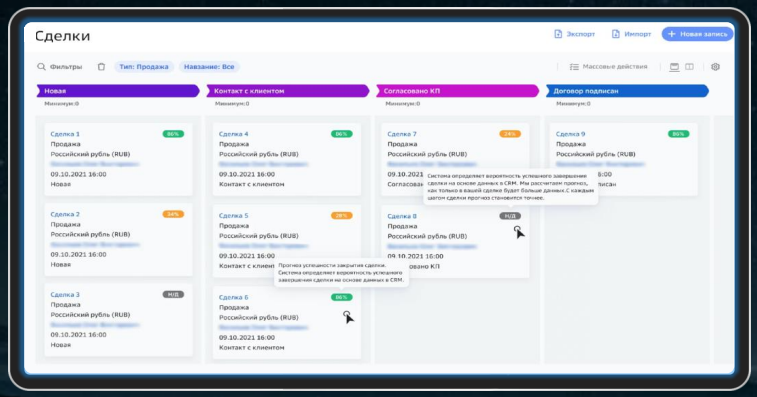
«Сбер Бизнес Софт» – разработчик ИТ- и ИИ-решений для автоматизации бизнес-процессов, развития продаж и клиентского сервиса, которые помогают компаниям успешно масштабироваться в цифровую эпоху. Имеет более 100+ проектов в области ИИ, 70% ИТ-команды составляют эксперты и разработчики с многолетним опытом.

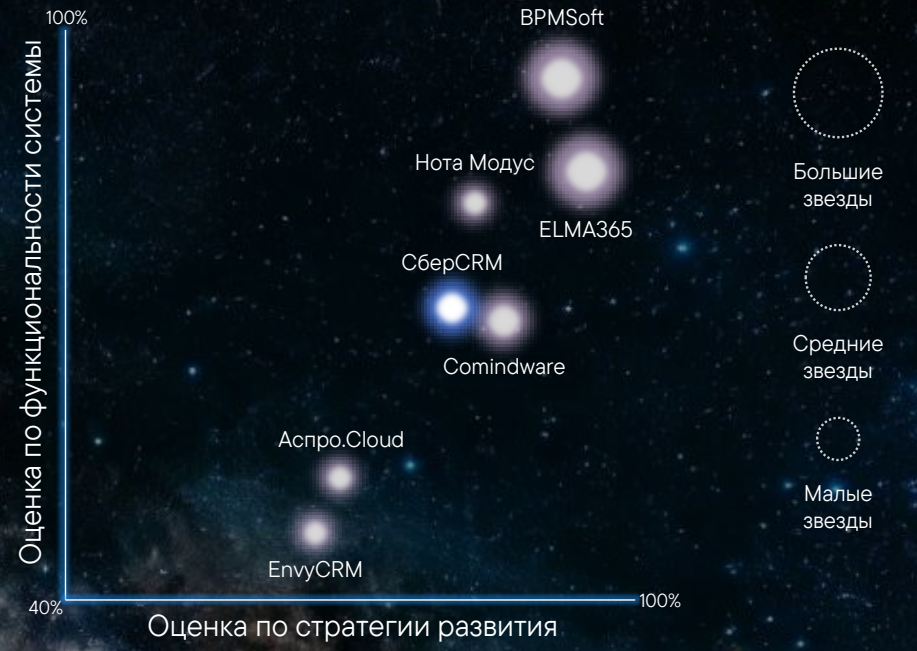
## О продукте

**SberCRM** является инновационной SaaS-платформой, позволяющей автоматизировать процессы организаций из любой отрасли без привлечения разработчиков и интеграторов. Платформа архитектурно основана на философии «no-code» и имеет конструктор процессов и автоматизаций, а также ряд других инструментов для быстрого запуска бизнеса. Маркетплейс приложений содержит подключаемые модули для расширения функционала платформы.

## Особенности продукта

- Настройка под задачи организации без привлечения ИТ-специалистов (low-code инструменты)
- Интеграция с сервисами «Оценка контрагента» и базой данных ФНС России
- Сокращение издержек и трудозатрат на контроль процессов и аналитику через конструктор отчетов
- Готовый облачный сервис SaaS с защитой данных
- Кастомизированные и отраслевые решения
- Мобильная версия для iOS и Android
- Подключение дополнительных сервисов в «Маркетплейсе приложений» и настраиваемые интеграции с другим ПО
- Интеграция с сервисами экосистемы Сбера




## Дополнительный функционал и преимущества

- No-code платформа
- Использование AI и ML в CRM
- Возможность управления проектами
- Возможность управления маркетинговой инициативой
- Наличие сертификата ФСТЭК
- On-prem / SaaS-решение
- Развитая экосистема модулей
- Встроенная оценка рисков контрагентов

Отсутствие функционала | Частичный функционал | Полный функционал

# Наблюдения по исследованию

1 Рынок CRM-систем можно условно разделить на две группы систем:

- **Первая группа** – преимущественно продукты с облачным развертыванием, содержащие в себе основной функционал, с возможностью различных интеграций (Аналитика, Телефония, Банки). ПО, входящее в первую группу, пользуется популярностью у представителей малого и среднего бизнеса, поскольку закрывает основные бизнес-потребности и является более доступным.
- **Вторая группа** – системы, представляющие собой единое цифровое пространство, с возможностью развертывания широкого спектра функционала, удовлетворяющие частные потребности клиента. Цифровые продукты данной группы фактически выходят за пределы функционала CRM, поскольку включают в себя функции call-центра, Service desk, таск-трекера и многое другое.

2 У большинства опрошенных вендоров – участников исследования большую долю прибыли приносят клиенты уровня Enterprise, доля малого бизнеса от общей выручки составляет от 15% до 25%

3 Формируется тенденция у крупных поставщиков на узкое деление функционала для предоставления возможности малому и среднему бизнесу приобретать лишь те модули системы, которые покрывают необходимые бизнес-потребности.

4 Стремясь к максимальной эффективности своих продуктов, вендоры, участвующие в исследовании, активно внедряют технологии искусственного интеллекта в уже существующие процессы CRM-систем. Эта стратегия направлена не только на оптимизацию текущего функционала и автоматизацию рутинных задач, но и на создание принципиально новых возможностей, расширяющих границы традиционных CRM. Внедрение ИИ позволяет вендорам предлагать интеллектуальные инструменты для анализа данных, прогнозирования ключевых показателей и персонализации взаимодействия с клиентами, что в конечном итоге повышает ценность продукта и обеспечивает конкурентное преимущество на рынке.

# Достойны внимания

Для нашего исследования мы отобрали и оценили ряд CRM-систем, отвечающих ключевым функциональным критериям. Вместе с тем стоит отметить, что некоторые другие вендоры CRM-систем также заслуживают внимания со стороны потенциальных заказчиков благодаря своим уникальным особенностям и предлагаемым решениям, но не вошли в основную оценку.

Битрикс24

**Битрикс24** – это комплексная платформа для управления бизнесом, включающая в себя CRM, инструменты для совместной работы, управления проектами и коммуникациями. Битрикс24 предлагает широкий функционал, от управления сделками и контактами до автоматизации маркетинга и построения аналитических отчетов. Система подходит для компаний разного размера, от малого бизнеса до крупных корпораций, и предлагает различные тарифные планы.

amoCRM.

**AmoCRM** – облачная CRM-система, ориентированная в первую очередь на продажи и маркетинг. Она предоставляет инструменты для управления лидами, сделками, воронками продаж, автоматизации коммуникаций с клиентами и аналитики продаж. AmoCRM отличается простотой использования и интеграцией с различными сервисами. Система подходит прежде всего для малого и среднего бизнеса, стремящегося к оптимизации продаж и повышению эффективности работы с клиентами.

NAUMEN

**Naumen CRM** – это часть более широкой платформы Naumen, предлагающей решения для управления клиентами, контакт-центрами и другими бизнес-процессами. Naumen CRM предоставляет гибкие возможности настройки и интеграции, что делает ее подходящей для средних и крупных компаний со сложными потребностями. Система ориентирована на автоматизацию различных бизнес-процессов, связанных с взаимодействием с клиентами, и предлагает широкий функционал для управления клиентской базой, обслуживания клиентов и аналитики.

1С-Рарус

**1С-Рарус** – Компания предлагает ряд отраслевых решений на базе платформы 1С, включая 1С:CRM для компаний разного масштаба. Данное решение может поставляться как отдельным решением, так и модулем к другому продукту 1С. Решение предоставляет инструменты для ведения клиентской базы, управления сделками, планирования встреч, анализа продаж и коммуникации с клиентами. 1С:CRM отличается интеграцией с другими продуктами 1С, такими как бухгалтерия и управление складом, что позволяет компаниям использовать комплексный подход к управлению бизнесом.

# Практика CRM в ТеДо

Наша команда экспертов выступает в роли надежного партнера, помогая компаниям эффективно выстраивать взаимодействие с клиентами. Мы проводим комплексный анализ текущих бизнес-процессов, связанных с управлением клиентскими отношениями, и, основываясь на полученных данных, подбираем оптимальное CRM-решение, учитывая специфику и потребности вашего бизнеса. Более того, мы готовы оказать содействие в развитии методологической базы вашей компании, способствуя достижению высокого уровня процессной зрелости и максимальной эффективности использования выбранной CRM-системы.

В ТеДо был проведен глобальный проект по импортозамещению CRM-системы и реинжинирингу текущих процессов по взаимодействию с клиентами. Как результат, внедрена CRM-система, создан реестр для сбора идей и требований по доработке и развитию CRM и процессов ТеДо, создан методологический комитет для управления изменениями сквозных процессов продаж в ТеДо, планируется запуск инструмента для сбора обратной связи по CRM, подготовлен план последующих релизов. Этот опыт позволяет нам глубоко понимать вызовы, с которыми сталкиваются компании при внедрении CRM, и эффективно применять накопленные знания и лучшие практики для достижения измеримых результатов для наших клиентов.

## Авторы и контакты

Анастасия Кабаева
Партнер технологической практики
anastasia.kabaeva@tedo.ru

Екатерина Бухарова
Менеджер технологической практики
ekaterina.bukharova@tedo.ru

Алексей Гриняев
Старший бизнес-аналитик
aleksey.grinyaev@tedo.ru

Данила Бобылев
Бизнес-аналитик
danila.bobylev@tedo.ru


Связаться с нами

# Наш подход

## 1 Формирование реестров функциональных критериев

На основании запросов и пожеланий наших клиентов, а также нашего опыта реализации проектов по разработке методологии и внедрению различных систем, мы сформировали критерии, обычно предъявляемые к CRM-системам перед их внедрением. Все критерии были разбиты на две основные группы:

- **Функционал** – функциональные, технические и инфраструктурные критерии, которые помогают оценить уровень автоматизации процессов управления взаимоотношениями с клиентами.
- **Стратегия развития** – критерии, которые помогают оценить потенциал и подходы к продвижению системы и вендора на рынке.

Каждое направление содержит от 4 до 16 групп критериев. Каждая группа, в свою очередь, содержит от 5 до 18 низкоуровневых критериев, которым присваивался определенный нашими экспертами вес.

## 2 Выбор поставщиков и анализ продуктов

На основе предыдущих исследований, брифингов поставщиков ПО, отраслевых знаний, онлайн-публикаций и интервью с компаниями-заказчиками мы определили группу поставщиков для дальнейшего обзора их решений. В итоговую выборку из 17 вендоров попали одни из самых заметных компаний на российском рынке, согласившихся участвовать в данном исследовании.

Мы также отмечаем, что сформированный список не отражает все многообразие существующих поставщиков CRM-решений. Для выполнения анализа мы провели совместные демонстрации с каждым из вендоров, а также проанализировали сторонние исследования, отзывы и тематические статьи.

## 3 Финализация результатов анализа

- Для визуализации полученных результатов мы построили сводный график и назвали его «Созвездие CRM».
- Координаты систем на графике определяются в соответствии с полученными оценками по списку критериев.

# Расшифровка показателей функционала

| Группа критериев | Описание |
|---|---|
| Управление лидами, контактами, клиентами, сделками, проектами | Критерии, оценивающие базовый функционал CRM-системы, необходимый для эффективного управления взаимоотношениями с клиентами, помогают ответить на следующие вопросы: как система помогает организовать работу отдела продаж и оценить жизненный цикл продажи от лида до заключение сделки |
| Настройка основных этапов бизнес-процесса | Критерии, оценивающие гибкость и возможности настройки системы под специфику бизнеса, помогают ответить на следующие вопросы: насколько легко адаптировать систему под уникальные бизнес-процессы компании? Какие инструменты автоматизации предоставляет система? |
| Управление маркетинговой инициативой | Критерии, оценивающие маркетинговые возможности CRM-системы, помогают ответить на следующие вопросы: какие инструменты предоставляет система для проведения маркетинговых кампаний? Насколько эффективно система позволяет сегментировать аудиторию и персонализировать коммуникации? Какие возможности аналитики маркетинговых активностей предоставляет система? |
| Аналитика | Критерии, оценивающие аналитические возможности CRM-системы, помогают ответить на следующие вопросы: какие данные о клиентах, продажах и маркетинге собирает и анализирует система? Какие отчеты и дашборды предоставляет система? Насколько легко получить необходимую информацию для принятия управленческих решений? Какие возможности предоставляет система для прогнозирования, моделирования и визуализации полученных данных? |
| Интеграция | Критерии, оценивающие интеграционные возможности CRM-системы, помогают ответить на следующие вопросы: с какими другими системами и приложениями может интегрироваться CRM? Насколько легко настроить интеграцию? Какие данные можно обменивать между системами? |
| Безопасность и совместимость | Критерии, оценивающие безопасность и совместимость CRM-системы, помогают ответить на следующие вопросы: насколько надежно защищены данные в системе? Какие механизмы безопасности используются? С какими операционными системами и СУБД совместима система? |
| AI и ML в CRM | Критерии, оценивающие использование технологий искусственного интеллекта и машинного обучения в CRM-системе, помогают ответить на следующие вопросы: какие функции на базе AI предоставляет система? Как эти технологии помогают автоматизировать процессы и улучшить взаимодействие с клиентами? Какую пользу приносит использование AI и ML для бизнеса? |

# Расшифровка показателей стратегии

| Группа критериев | Описание |
|---|---|
| Маркетинг | Критерии, оценивающие маркетинговые мероприятия по продукту CRM, помогают ответить на следующие вопросы: организовывает ли вендор обучающие мероприятия и программы? Проводит ли вендор митапы и форумы, как часто и в каком формате? |
| Продуктовые критерии | Критерии, оценивающие будущее развитие продукта, текущие возможности продукта, а также то, оказывает ли вендор поддержку по продукту, помогают ответить на следующие вопросы: есть ли у вендора исчерпывающая документация по продукту? Имеет ли вендор план по развитию системы? Имеет ли вендор техническую поддержку? Какие типы программы по поддержке системы? Какие у нее часы доступности, есть ли SLA? Есть ли у вендора обширная база знаний, обучающие материалы по продукту? Как вендор развертывает ПО (облачно, локально)? Поддерживает ли вендор мультиплатформенность? |
| Экосистема | Критерии, оценивающие экосистему вендора, помогают ответить на следующие вопросы: развивает ли вендор дополнительные модули, подключаемые к системе и что это за модули? |
| Опыт вендора | Критерии, оценивающие опыт вендора, помогают ответить на следующие вопросы: какое общее количество внедрений осуществил вендор? Какое число внедрений было произведено за последний год? |

# Описание дополнительного функционала и преимуществ

Представленные критерии дополнительного функционала и преимуществ учитывают разнообразие потребностей компаний разного масштаба. Принималось во внимание, что одним компаниям-вендорам критически важно быть на передовой технологий, применяя, например, автоматизацию, ИИ и обеспечивая высокий уровень информационной безопасности. Другие же компании, сосредоточенные на решении специфических задач своих клиентов, могут предлагать уникальные технологические решения, не стремясь к максимальной технологической продвинутости в широком смысле. Поэтому критерии позволяют оценить как общее технологическое развитие системы, так и ее способность эффективно удовлетворять потребности определенного сегмента клиентов благодаря специализированным решениям.

No-code/Low-code платформа: позволяет адаптировать CRM под специфические бизнес-процессы без привлечения дорогостоящих разработчиков, что увеличивает гибкость и скорость внедрения изменений. В условиях быстро меняющегося рынка это существенное преимущество.

Возможность управления проектами: управление проектами в CRM повышает эффективность работы, позволяет отслеживать прогресс проектов, связанных с клиентами, и управлять ресурсами. Это особенно важно для компаний, работающих по проектной модели или предоставляющих услуги.

Наличие сертификата/лицензии ФСТЭК: критически важный критерий для компаний, работающих с государственными структурами или обрабатывающих персональные данные, подтверждающий соответствие системы требованиям информационной безопасности.

Развитая экосистема модулей: демонстрирует расширяемость функционала CRM и возможность интеграции с другими системами (бухгалтерия, телефония и прочие). Это позволяет создать единую информационную среду и избежать дублирования данных.

Использование AI и ML в CRM: современный тренд, позволяющий автоматизировать рутинные задачи, персонализировать взаимодействие с клиентами, прогнозировать продажи и повышать эффективность маркетинговых кампаний.

Возможность управления маркетинговой инициативой: маркетинговый модуль позволяет проводить кампании, анализировать результаты и сегментировать клиентов непосредственно в CRM, что повышает эффективность маркетинговой деятельности.

Облачное или on-prem решение: важный критерий выбора, влияющий на стоимость, безопасность и требования к инфраструктуре. Разные компании имеют разные потребности и ограничения, поэтому важно учитывать оба варианта.

Готовая интеграция с банками: упрощает процесс обработки платежей, автоматизирует финансовые операции и повышает удобство работы с клиентами, особенно в сфере электронной коммерции.

Встроенная оценка рисков контрагентов: помогает снизить риски мошенничества и неплатежей, позволяя принимать обоснованные решения о сотрудничестве с новыми клиентами. Это особенно важно для компаний, работающих с большим количеством контрагентов.

tedo_business

tedo_dzen

Технологии
Доверия

Компания «Технологии Доверия» (www.tedo.ru) предоставляет аудиторские и консультационные услуги компаниям разных отраслей. В офисах «Технологий Доверия» в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Казани, Новосибирске, Ростове-на-Дону, Краснодаре, Воронеже и Нижнем Новгороде работают около 3 000 специалистов. Мы помогаем нашим клиентам выстраивать и укреплять доверие к бизнесу благодаря нашему опыту и качеству оказываемых услуг.