

Обзор CRM-систем на российском рынке

Осипович Алёна Андреевна

Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема

Студент

Баженов Руслан Иванович

Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема

к.п.н., доцент, зав кафедрой информационных систем, математики и методик обучения

Аннотация

В статье произведен обзор платных и бесплатных (онлайн-системы и системы, которые нужно скачивать) CRM-систем и их реальные возможности. Было сделано описание CRM-систем, а именно их возможностей, не раскрывая при этом их недостатки. В результате стало видно, какую систему можно будет выбрать для эффективного и удобного ведения бизнеса.

Ключевые слова: CRM-система, платные и бесплатные системы, оптимизация работы с клиентами.

The review CRM systems in the Russian market

Osipovich Alena Andreevna

Sholom-Aleichem Priamursky State University

Student

Bazhenov Ruslan Ivanovich

Sholom-Aleichem Priamursky State University

Candidate of pedagogical sciences associate professor, Head of the Department of Information Systems, Mathematics and teaching methods.

Abstract

In article it is described what is paid and free (online of system and system which need to be downloaded) Customer Relationship Management System and their real opportunities. I have made the description of CRM systems, namely their opportunities, without opening at the same time their shortcomings. As a result it became visible what system can be chosen for effective and convenient business.

Keywords: CRM-system, paid and free system, optimization of work with clients.

CRM-система (Customer Relationship Management) – это специальное программное обеспечение, которое служит помощником для взаимодействия

с клиентами, для оптимизации прибыльности бизнеса, нацеленное на максимальное уровень качества услуг.

Тема обзора CRM-системы актуальна на сегодняшний день. Этой темой задаются, многие предприниматели.

Объект исследования – взаимодействие и работа с клиентами, сохранение данных о клиентах, оптимизация маркетинга, работа с входящими звонками и запросами.

Предмет исследования – CRM-системы.

Задачей данного исследования будет заключаться в рассмотрении некоторых доступных CRM-системы (бесплатных и платных) и их возможностей.

Над темой обзора CRM-систем на российском рынке работали многие авторы: А.Д.Шкаева и Е.С. Боровая рассмотрели российский рынок автоматизированных систем управления взаимоотношениями с клиентами [1]. Е.М. Морозов выделил CRM-систему как средство автоматизации взаимодействия с клиентами [2]; Развитие и роль технологий CRM в производственном секторе изучала Ж.М. Кокуева [3]. Функциональные сервисы, обеспечивающие повышение эффективности взаимоотношений с клиентами, рассмотрели Т.Е.Лебедева и Е.Е. Егоров [4]. В.И. Харитонов показал применение CRM-систем при принятии управленческих решений в организации [5]. А.Н.Носов выделил клиентоориентированный подход в партнерских отношениях с использованием CRM-систем [6]. Е.Е.Панфилова разработала концепцию использования CRM-системы в процессах управления организацией [7]. Зарубежные авторы обращались к такой тематике [8] и многие другие.

CRM-системы делятся на:

- платные;
- бесплатные CRM:
 - онлайн системы;
 - системы, которые нужно скачивать [9].

Обзор платных CRM-систем

1. **«Зеттаплан»** - это программа, которая позволяет организовывать компанию над работой с задачами и проектами через интернет. Позволяет начальникам контролировать результаты работ, а подчиненным помнить о своих делах.

При создании проекта не возникает никаких трудностей. В Зеттаплане нет ничего лишнего, что могло бы запутать при создании проекта, задачу можно назначить за некоторое мгновение или написать заметку, что может пригодиться, если вас часто посещают доброкачественные идеи, но при этом быстро стираться из памяти.

Часто встречается такое, что программа может виснуть, а в Зеттаплане, к счастью, такого недостатка нет. Что не маловажно, так это то, что при

создании проекта все можно делать по специально разработанным шаблонам, заполняя информацию.

Зеттаплан способен работать на всех устройствах (телефонах, смартфонах, планшетах и конечно же ноутбуках), что способствует безграничному контролю руководителем даже в командировках и на семинарах. Удобно составлять задачи для подчиненных и комментировать их успехи (рис.1)[10].

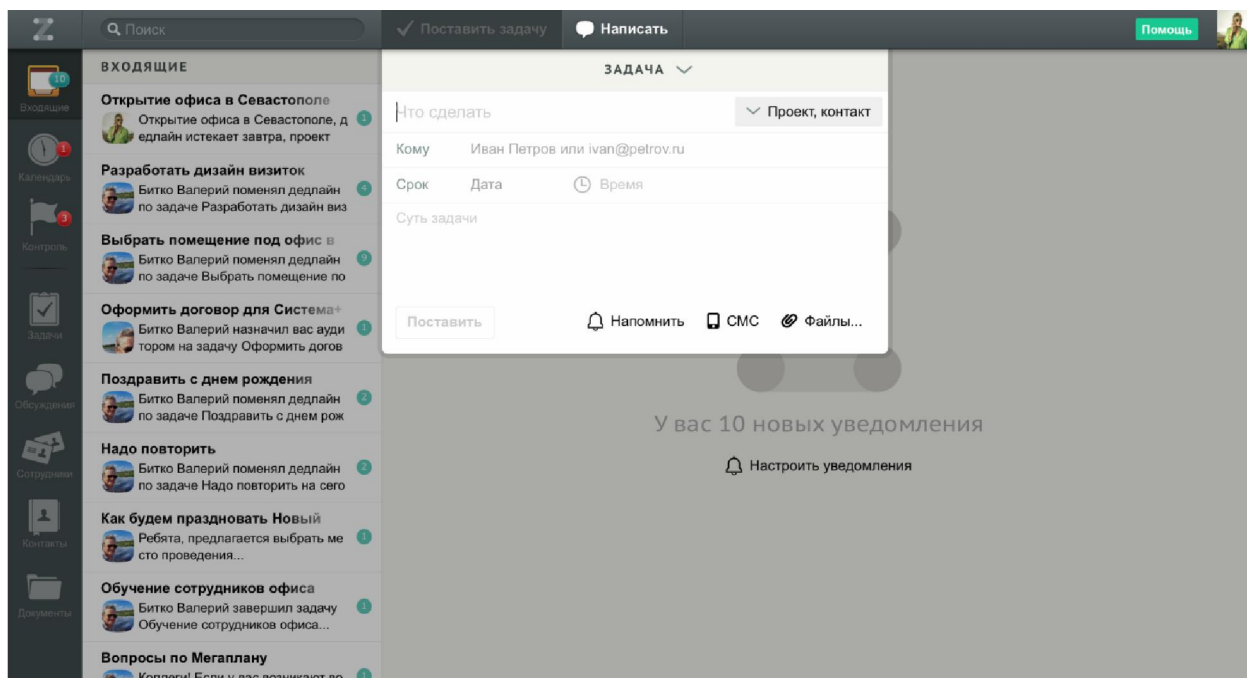


Рисунок 1- Составление задач

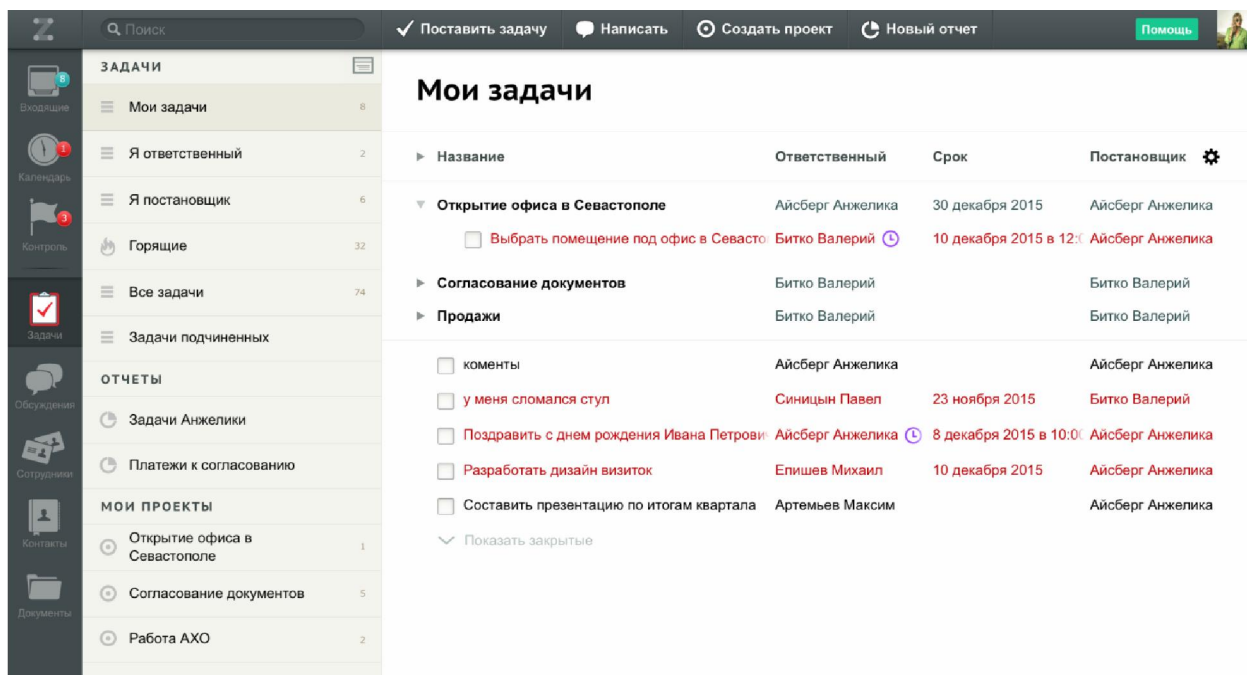


Рисунок 2 – Список задач

Возможности Зеттаплана:

- Добавление проектов, участников и документов;
- Задачи, ответственных, сроки;
- Хронология активности;
- Отчёты по работе;
- Сравнение планируемых и фактических затрат;
- Фильтры и группировка;
- Шаблоны задач со своими полями;
И другое. [10]

При всех своих способностях эта программа стоит не дорого, что является отличным критерием для компаний.

2. **«AmoCRM».** Это система, которая, также как и Зеттаплан, может устанавливаться на все устройства. Программа позволяет контакты (рис. 3), контролировать сделки, устанавливать время встречи и реализовывать еще много различных задач (рис. 4) [11].

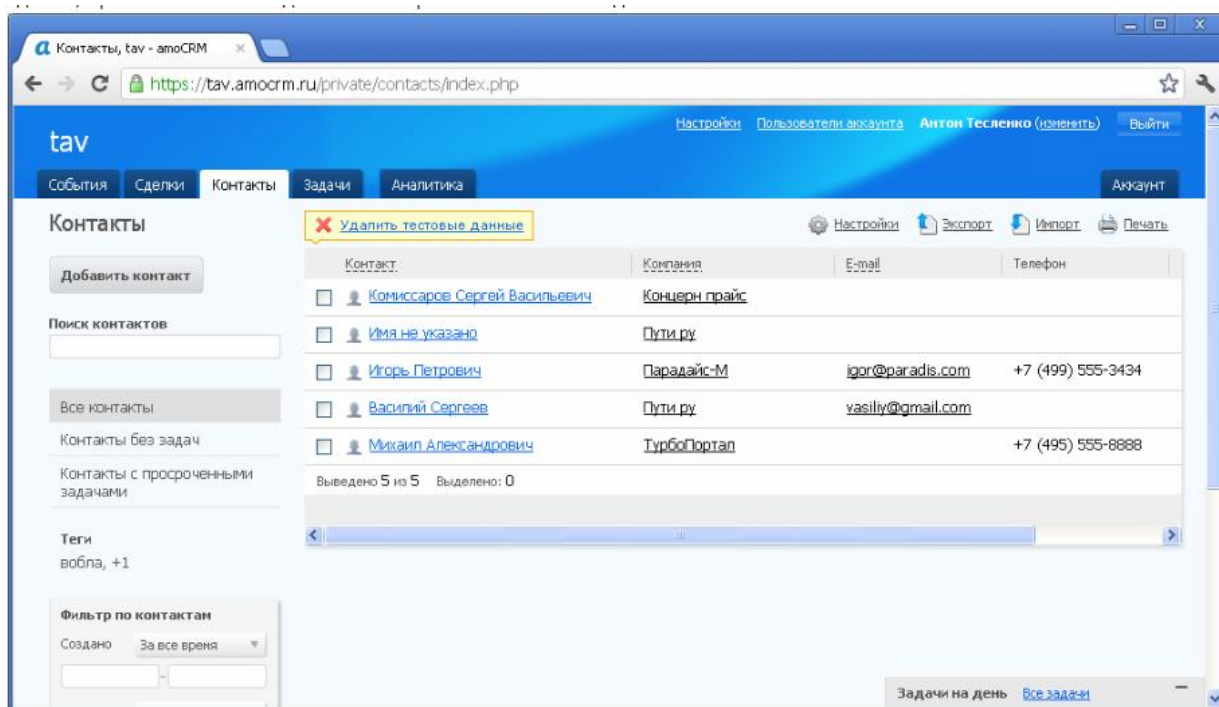


Рисунок 3 – Контакты в amoCRM

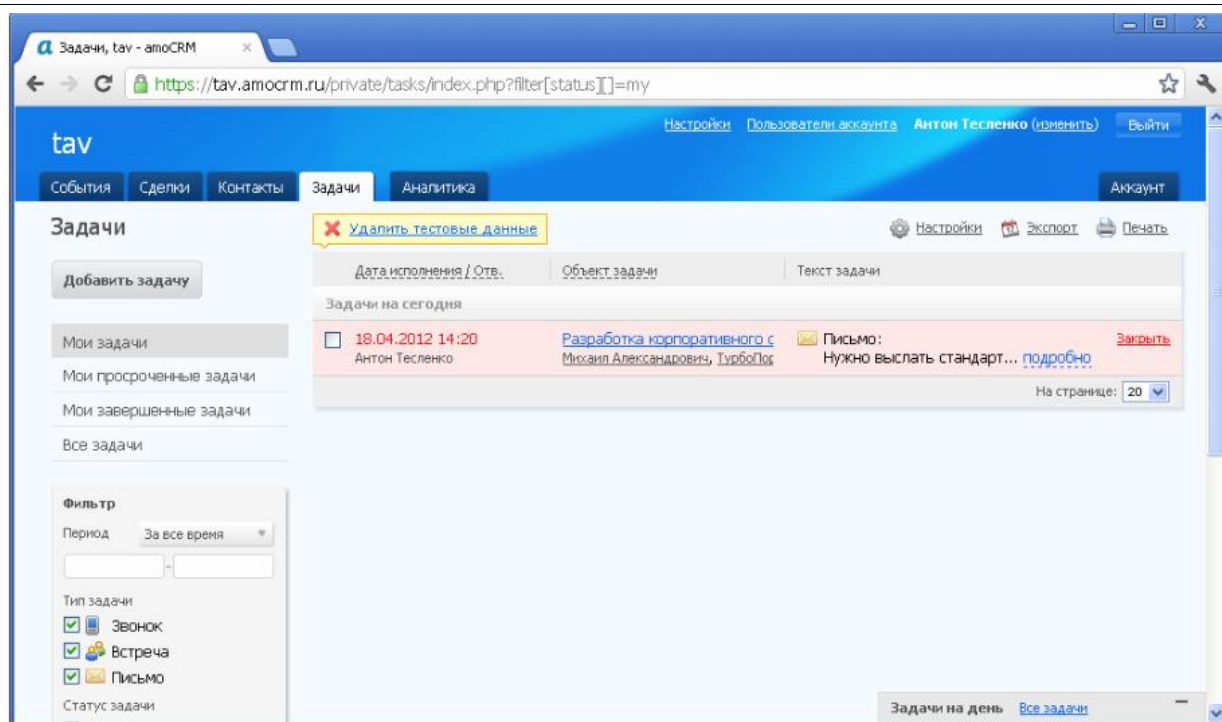


Рисунок 4 – Работа с задачами

На первый взгляд amoCRM будет выглядеть как обычная записная книжка или блокнот, так как программа простая.

AmoCRM осуществляет следующие возможности:

- Сделки и контакты для работы с клиентами и управление продажами;
- Для отчетов и повышения уровня продаж существует воронка продаж;
- Анализ продаж;
- Взаимодействие с телефоном – учет звонков;
- Взаимодействие с сайтом;
- Безопасность инструментов. [12]

3. «*SugarCRM*» (рис. 5) [13]. Это система, которая позволяет компаниям формировать с клиентами особенные отношения, благодаря эластичным и доступным решениям. Организация ведет политику ориентированную только на клиентов. С помощью этой системы руководитель может добиться максимальных возможностей своих сотрудников в работе с клиентами. SugarCRM помогает выстраивать такие взаимоотношения с клиентами, которые будут положительно оценены клиентами в течении всей работы.

На сегодняшний день эта самая используемая CRM-система, ей пользуются по всему миру, а не только на российском рынке. SugarCRM разработана на 26 языках. Она очень удобна в работе гигантских организаций.

Список возможностей SugarCRM:

- Создание проектов, и их управление;
- Отчеты по звонкам, встречам и заданиям;
- Создаются заметки;
- Контроль и учет сотрудников организаций;
- Общий календарь для компании;
- Учет потенциальных клиентов;
- Работа над сделками;
- Обращение клиентов, жалобы и предложения, обстоятельства в ходе работы;
- Недочеты в ходе работы;
- Хранение данных;
- Производится работа с электронной почтой, рассылками и локальной почтой;
- Установка задач и контроль над их выполнением [13].

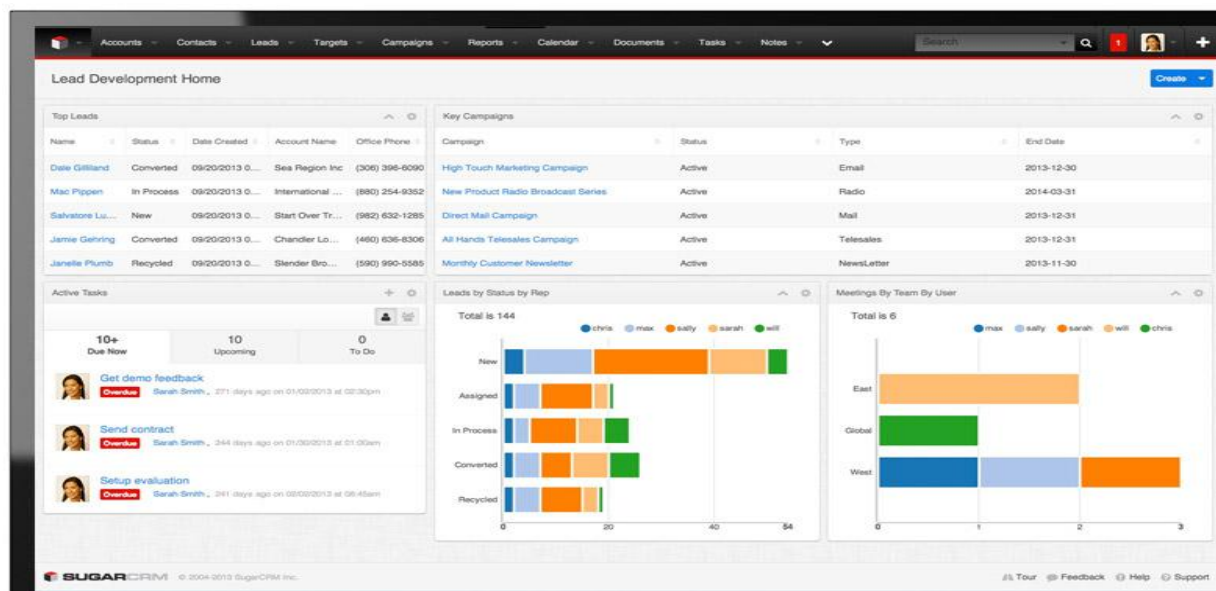


Рисунок 5 – SugarCRM

Обзор бесплатных CRM-систем

I. Онлайн- системы

1. **«On-CRM.ru».** Это онлайн система подходит только для малого бизнеса. Позволяет вести учет клиентов, управление задачами и активизации работы продаж. Легкое использование в интернете, работает по принципу «включил и работай». В несколько раз проще делает работу по управлению взаимоотношений с клиентами, повышает качество работы, следствием чего и степень удовлетворенности потребителя. Онлайн CRM это грандиозный шаг по автоматизации бизнеса.

Возможности «On-CRM.ru»:

- Единая база компании (здесь собраны все необходимые данные о клиентах и заказах;

- Доступ к информации о клиентах имеют только два лица: сотрудник вправе просматривать информацию только о тех клиентах, с которыми он работает, и сам руководитель имеет доступ ко всей информации;
- С помощью простого и удобного ежедневника своевременно выполняются заданные цели (задачи), из которых формируется история взаимоотношения с клиентами. Способность вводить напоминания о грядущих событиях (рис. 6) [15].

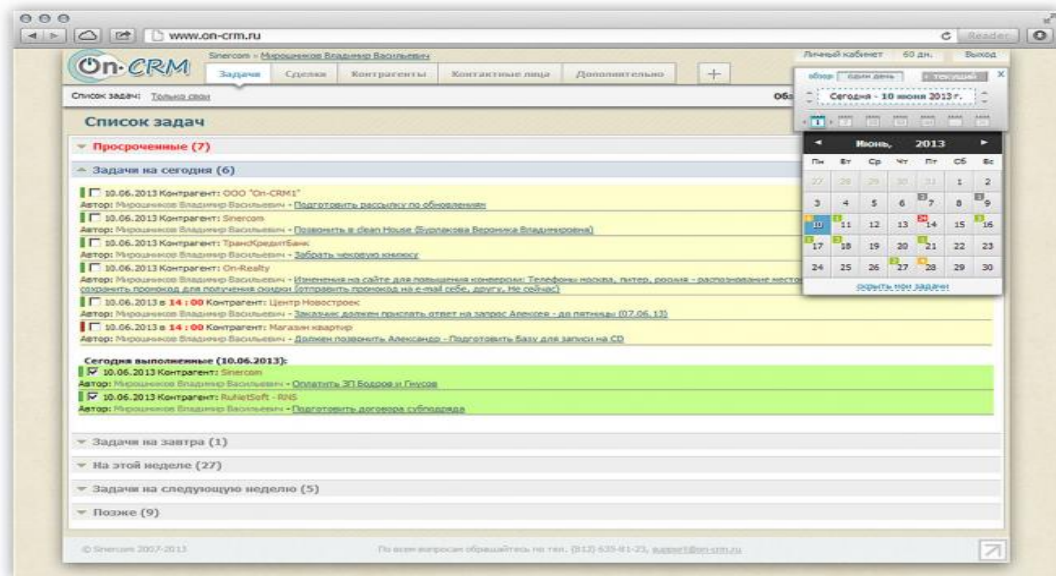


Рисунок 6 – Задачи в «On-CRM.ru»

- Возможность контролировать работу менеджеров. Программа выдает статистические данные, созданных и реализованных задач необходимого менеджера в виде графика или таблицы (рис. 7) [15].

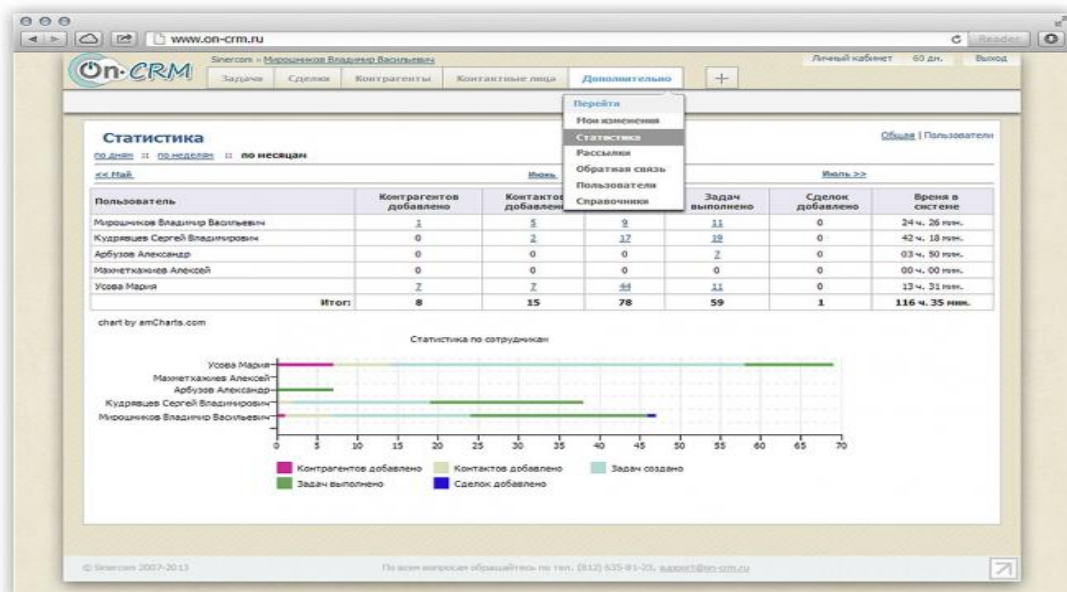


Рисунок 7 – Статистические данные

Если компании стремятся повысить уровень продаж, то отлично подходит online CRM, в качестве инструмента расширения клиентской базы используют холодные звонки.

«**OnlyOffice**». Это довольно мощная программа на основе HTML5 для гибкой совместной работы и управления документами и массой проектов (рис.8) [15]/ Система имеет способность составлять планы, ставить задачи и цели, сохранять и редактировать документы, применять в работе с клиентами блоги и форумы, и даже вести обсуждения с сотрудниками с помощью корпоративного обмена сообщениями.

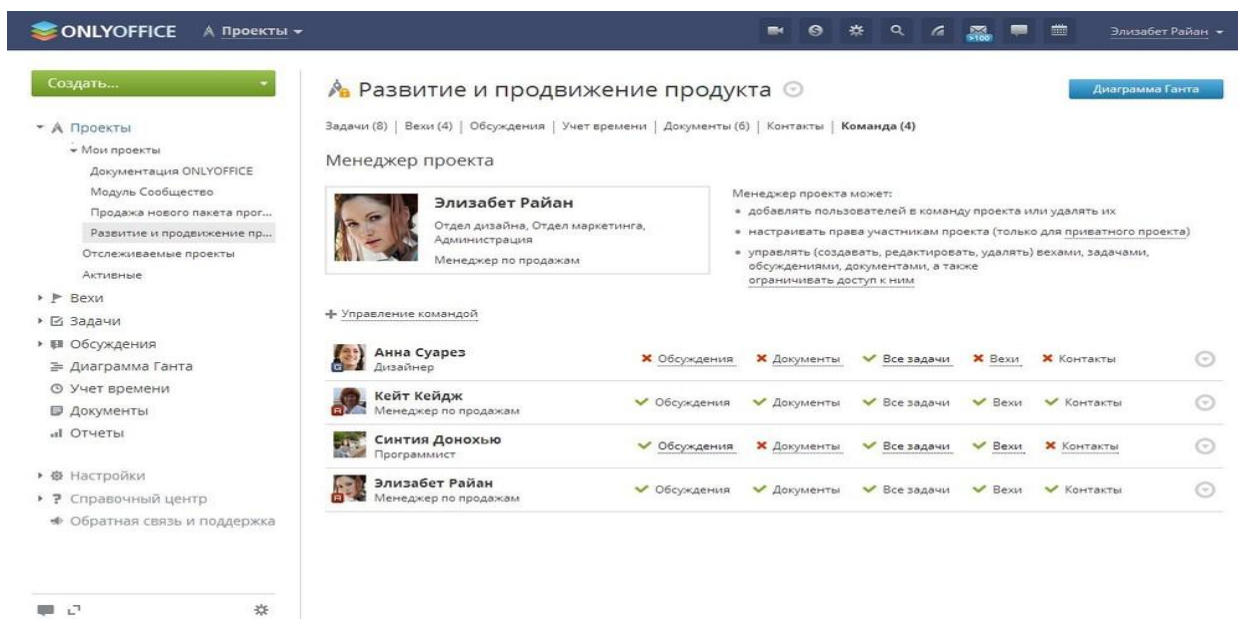


Рисунок 8 – Работа над проектами.

Возможности OnlyOffice:

- Абсолютный контроль за информацией. Сотрудники должны иметь право для доступа;
- Ведется работа с огромными отчетами и документами (рис 9) [15];
- С помощью приоритетов и ценностей организуется плодородная работа сотрудников;
- Анализ процесса работы и результативности проекта, производится непосредственное обновление данных;
- Возможность руководителя управлять базой данных, следить за ходом продаж, отсылать счета прямо с системы;
- Прием, обработка и хранение архива.

OnlyOffice поддерживает немало документов (pdf, txt, docx, doc и другие), имеются инструменты для создания презентаций.

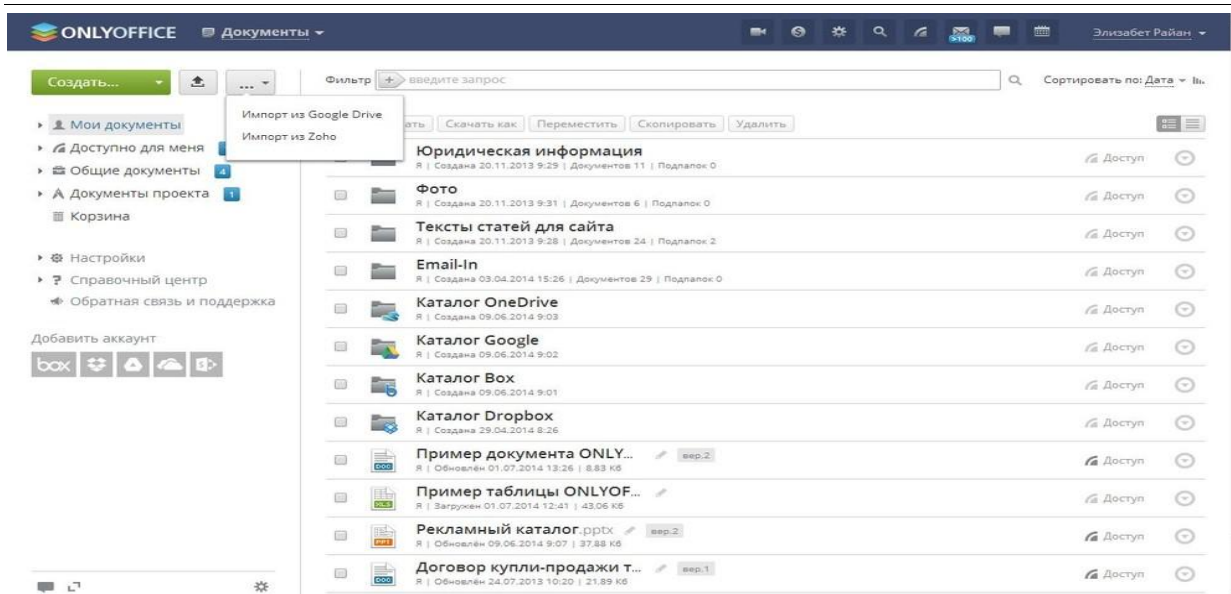


Рисунок 9 – Архив документов

II. CRM-системы, которые нужно скачивать

TeamWox. (рис.10) [18]. Система, предназначенная для создания эффективного взаимодействия между сотрудниками разнообразных компаний. TeamWox будет бесплатным, если число пользователей не будет превышать 10. Повлиять на принятие решений клиента способна только полноценная и достоверная информация. В TeamWox сконцентрирована абсолютно вся информация по клиентам, история взаимоотношений, разного рода документы, принадлежащие непосредственно компании, задания и обсуждения.

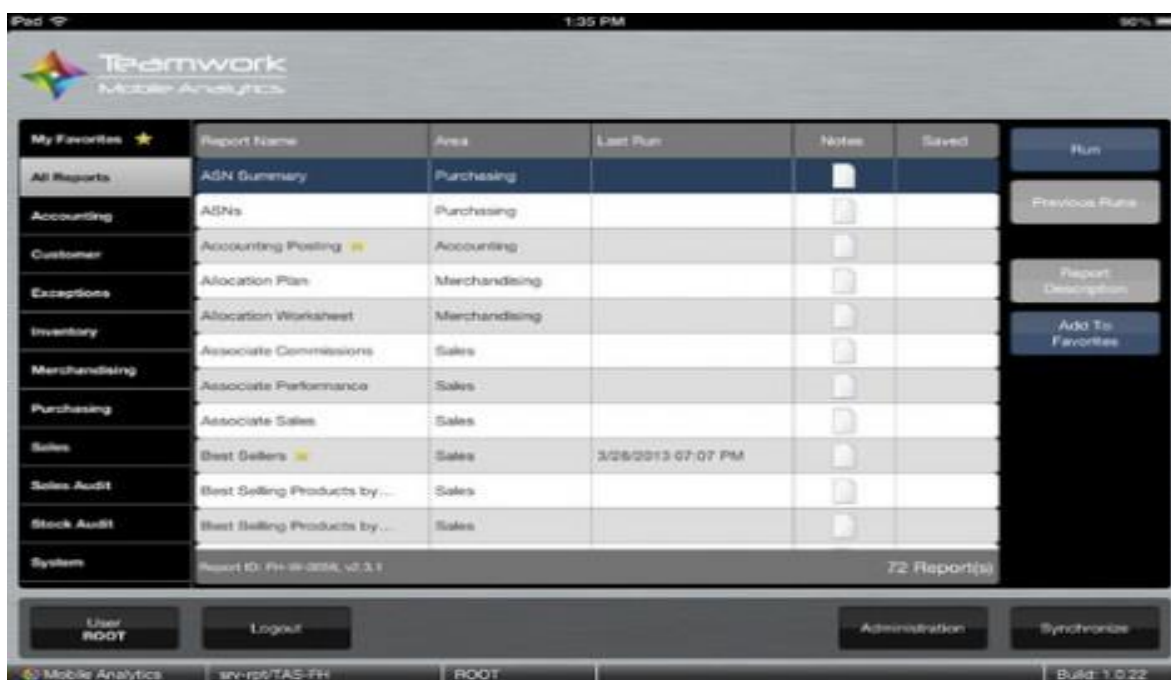


Рисунок 10 – TeamWox

Система подходит для малого и среднего бизнеса. TeamWox заключается в простоте и удобстве, и в низкой цене пользования.

Мощная помощь по автоматизации. Легко и быстро устанавливается на ПК. Помогает решить большое количество повседневных задач любого рода. Система поддерживает более 20 языков. Особенностью системы становится быстрая установка.

Возможности TeamWox:

- Эффективная работа с документами и доступ из любой точки мира. Простая и понятная структура хранения документов. Можно зачислять в систему любые форматы документов и работать с ними;
- Последовательность позиций в отношении к клиентам. Сотрудникам из разных разделов не потребуется заводить информацию на одного и того же клиента. Менеджеры будут последовательно работать с клиентами и предлагать им то, что им действительно необходимо;
- TeamWox оптимизирует многие процессы компании [19].

В ходе исследования были рассмотрены шесть CRM-систем. Системы на платной основе: «Зеттаплан», «АмоCRM» и «SugarCRM». Бесплатные CRM-системы: онлайн системы – это «On-CRM.ru» и «OnlyOffice»; одна из систем, которые нужно скачивать – это «TeamWox». В результате стало понятно, что такое CRM-системы и какими возможностями они обладают.

Библиографический список

1. Шкаева А.Д.; Боровая Е.С. Российский рынок автоматизированных систем управления взаимоотношениями с клиентами//Экономика и управление в XXI веке: тенденции развития. 2015. №25 С.287-292.
2. Морозов Е.М CRM-система как средство автоматизации взаимодействия с клиентами// Современные научные исследования и инновации: 2015.№3-3(47). С. 132-137.
3. Кокуева Ж.М. Развитие и роль технологий CRM в производственном секторе//Менеджмент в России и за рубежом. 2009.№5. С. 113-115.
4. Лебедева Т.Е.; Егоров Е.Е. Функциональные сервисы, обеспечивающие повышение эффективности взаимоотношений с клиентами//Экономика и предпринимательство. 2016. №1-2 (66-2). С. 579-582.
5. Харитонов В.И. Применение CRM-систем при принятии управленческих решений в организации//Системное управление. 2016. №1 (30). С. 17.
6. Носов А.Н. Клиентоориентированный подход в партнерских отношениях с использованием CRM-систем//Страховое дело. 2008. №5. С. 19-27.
7. Панфилова Е.Е. Концепция использования CRM-системы в процессах управления организацией//Маркетинг. 2008. №5. С. 50-59.
8. Nyadzayo M.W., Khajehzadeh S. The antecedents of customer loyalty: A moderated mediation model of customer relationship management quality and brand image //Journal of Retailing and Consumer Services. 2016. Т. 30. С. 262-

270.

9. Научная электронная библиотека/ Кадров [электронный ресурс]/Антропов Сергей / «Что такое CRM и как она помогает в работе» // Режим доступа: <http://www.kadrof.ru/st-crm.shtml>
10. Электронная библиотека startpack/ «Зеттаплан»// Режим доступа: <https://startpack.ru/application/zettaplan>
11. Электронная библиотека/ Хабрахабр/ «Обзоры CRM- систем»//Режим доступа: <https://habrahabr.ru/post/144135/>
12. Электронная библиотека/ startpack/ Описание AmoCRM//Режим доступа: <https://startpack.ru/application/amocrm-online>
13. Электронная библиотека/ startpack/Описание SugarCRM//Режим доступа: <https://startpack.ru/application/sugarcrm>
14. Электронный ресурс/Он-CRM// Режим доступа: http://podpiska.freebit.net.ua/service/on_crm_ru/
15. Электронный ресурс/ Он-CRM/Онлайн CRM-система для работы с клиентами//Режим доступа: <http://www.on-crm.ru>
16. Электронная библиотека /startpack/OnlyOffice//Режим доступа: <https://startpack.ru/application/onlyoffice-project-management>
17. Электронная библиотека/ Хабрахабр/ TeamWork// Режим доступа: <https://habrahabr.ru/company/metaquotes/blog/70602/>
18. Браузер яндекс/ картинки/скриншот системы TeamWork/Режим доступа: https://yandex.ru/images/search?p=1&text=teamwork%20скриншоты&img_url=http%3A%2F%2Fa4.mzstatic.com%2Fus%2Ffr1000%2F106%2FPurple%2Fv4%2Ffc1%2F13%2F04%2Ffc11304fa-8576-a468-0db2-5e596edad193%2Fmzl.sdoddmsw.480x480-75.jpg&pos=30&rpt=simage
19. Электронный ресурс / TeamWork. Режим доступа: <http://www.teamwox.com/ru/groupware/advantages>