

Сравнительный анализ CRM-систем

Цветкова Юлия Александровна

Филиал ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» в г. Смоленске

студент

Аннотация

В данной статье затронута проблема, связанная с трудностями выбора эффективных CRM-систем для управления взаимодействия с клиентами. Рассмотрены наиболее популярные CRM-системы, дано описание их функционала, а также предложена сравнительная таблица для сравнения CRM-систем по основным критериям.

Ключевые слова: информатизация, CRM-система, программное обеспечение (ПО).

Comparative analysis of CRM-systems

Tsvetkova Julia Alexandrovna

National Research University MPEI, Smolensk Branch

student

Abstract

This article discusses the problem associated with the difficulty of choosing effective CRM-systems for managing customer interactions. The most popular CRM systems are considered, their functionality is described, and a comparative table is proposed for comparing CRM-systems by the main criteria.

Keywords: informatization, CRM-system, software.

На сегодняшний день процесс информатизации затронул практически все сферы жизни общества. В условиях современной рыночной экономики одним из основных составляющих успешного развития и поддержания высокого уровня конкурентоспособности организаций и крупных компаний является создание эффективного управления взаимоотношения с клиентами. Поэтому руководители заинтересованы в выборе наиболее эффективной системы, способной автоматизировать данную предметную область.

Из вышесказанного, можно сделать вывод о том, что данная тема является актуальной, так как использование современных систем для автоматизации бизнес-процесса управления взаимоотношения с клиентами является одним из основополагающих факторов эффективности деятельности современных компании.

Сегодня рынок программного обеспечения предлагает особый класс систем – CRM-систем, ориентированный на управление взаимоотношений с клиентами.

CRM-системы (Customer Relationship Management) – это класс прикладного ПО, который позволяет формализовать и автоматизировать стратегии взаимодействий с заказчиками (клиентами), а именно, повышение продаж, оптимизацию маркетинга и улучшение обслуживания клиентов с помощью сохранения в базах данных собранной информации о потенциальных клиентах и истории взаимоотношения с ними, управления основными бизнес-процессами, их конечный анализ.

Безусловно, при использовании такой подсистемы эффективность работы возрастет, так как не будет необходимости в ручной работе и первичном оформлении документов. Все необходимые функции будут осуществляться посредством внедрения CRM-системы в организацию, что значительно упростит поиск данных по конкретному клиенту, а также будет производиться качественный контроль за историей взаимодействий с клиентом [1].

Среди наиболее известных и широко распространенных CRM-систем являются «Битрикс24», «АмоCRM», «Terrasoft» и «Мегаплан».

«Битрикс24» – отечественная разработка, ориентированная преимущественно на российский рынок и создание крупного бизнеса. Данная система является самой многофункциональной среди других известных систем. Необычной особенностью решения является приближение оформления интерфейса к социальным сетям, что делает работу в нем простым и привычным. Для повышения мотивации в «Битрикс24» предусмотрены «бейджи» в качестве поощрения отличившихся сотрудников. Для более качественного контроля за работой сотрудников в программе предусмотрена функция, позволяющая руководителю проследить объем работ и историю задач, которые выполняют сотрудники. Отличительное особенность «Битрикс24» среди других известных продуктов является обеспечение бесперебойной телефонией. Данная особенность является лучшей стороной данной системы. Среди недостатков можно выделить излишний функционал.

«АмоCRM» отличается простым и понятным интерфейсом. Ключевому моменту в решение отведено сделкам. Для каждого покупателя заводится личная карточка, в которой указываются все необходимые данные, в том числе об ответственном менеджере и этапе сделки. В «АмоCRM» хорошо организована «Воронка продаж» (Воронкой продаж называют пошаговую работу с клиентом, начиная от регистрации клиента и заканчивая закрытием сделки). Данное решение предусматривает ведение статистики по сделкам, оформленной в наглядной инфографике. Предусмотрен также поиск по сделкам. Недостатком является малофункциональность системы

«Terrasoft» отличается своими высокими аналитическими возможностями: отслеживание стадии выполнения заказов (статистика заказов), высокий уровень организации электронного документооборота, разработанная интеграция с различными финансовыми программами. Данная CRM-система подходит преимущественно для организации крупного бизнеса. Среди недостатков можно выделить высокую стоимость лицензии, а

также отсутствие бесплатных обновлений.

«Мегаплан» схож с «Битрикс24», но имеет более простой интерфейс и ориентирован на работу с пользователями, бухгалтерией и документацией. Для более качественного контроля за работой сотрудников в программе предусмотрена функция, позволяющая руководителю проследить объем работ и историю задач, которые выполняют сотрудники. Главной отличительной особенностью «Мегаплан» является встроенный в интерфейс калькулятор, позволяющий облегчать подсчет стоимости какого-либо тарифа с учетом указания количества сотрудников и срока внедрения данной системы с выводом на экран конечной суммы. Недостаток – сложный интерфейс [2].

В таблице 1 представлена подробная сравнительная характеристика вышеописанных систем. В качестве основных сравнительных критериев были предложены следующие: уровень безопасности данных, интеграция с 1С, удобство использования (интерфейс), наличие бесплатных обновлений.

Таблица 1 – Сравнительная характеристика CRM-систем

Критерии сравнения	Битрикс24	АмоCRM	Terrasoft	Мегаплан
Наличие бесплатной демо-версии	Есть	Есть	Есть	Есть
Оплата	Облачный сервис: от 990 руб./месяц. Коробочное решение: 219 500 руб./месяц	От 499 руб./месяц (при условии оформления договора на 6 месяцев)	От 1 000 руб. пользователь/месяц	От 290 руб./месяц
Интеграция с 1С	Есть	Есть	Есть	Есть
Настройка прав доступа	Есть	Есть	Есть	Есть
Интерфейс	Сложный	Простой	Простой	Сложный
Оповещение	Портал, email, мобильный телефон, Push-уведомлений	Портал, email, Google calendar	Портал, email	Индивидуальная настройка. Каналы: email, Skype, sms, информер, джабер
Уровень безопасности данных	Низкий	Низкий	Средний	Средний
Бесплатные обновления	Есть	Есть	Нет	Есть

Из данных таблицы можно сделать вывод о том, что среди рассматриваемых CRM-систем одной из наиболее функциональных и

подходящих для ведения бизнеса является «Битрикс24». Несмотря на излишний функционал, данная разработка является одной из самых лучших на отечественном рынке ПО.

Таким образом, проведенное исследование показало, что каждая из рассмотренных CRM-систем имеет свой ряд преимуществ и недостатков, а выбор той или иной системы зависит только от требований и предпочтений организации.

Библиографический список

1. Что такое CRM-системы и как их правильно выбирать? [Электронный ресурс]. URL: <https://habrahabr.ru/company/trinion/blog/249633/> (дата обращения: 10.04.2018)
2. Что выбрать? Сравнения пяти популярных CRM-систем [Электронный ресурс]. URL: <https://blog.themarfa.name/chto-vybrat-sravneniie-populiarnykh-piati-crm-sistiem/> (дата обращения: 12.04.2018)