

Обзор рынка CRM-систем 2022

Рынок CRM-систем

Основные решения по автоматизации продаж для крупного бизнеса (enterprise) представлены следующими Вендорами:

Иностранные платформы



Покинули российский рынок

Отечественные платформы



Отечественные ПО

Краткий обзор зарубежных платформ CRM

Данные вендоры покинули Российский рынок, их клиенты вынуждены осуществлять переход на отечественное ПО



Облачное решение по автоматизации продаж

Штаб-квартира – США



Решение по автоматизации продаж от компании Microsoft

Штаб-квартира – США



Решение по автоматизации продаж от компании Oracle

Штаб-квартира – США



Решение по автоматизации продаж от компании SAP

Штаб-квартира – Германия

Детальный обзор отечественных платформ - ELMA

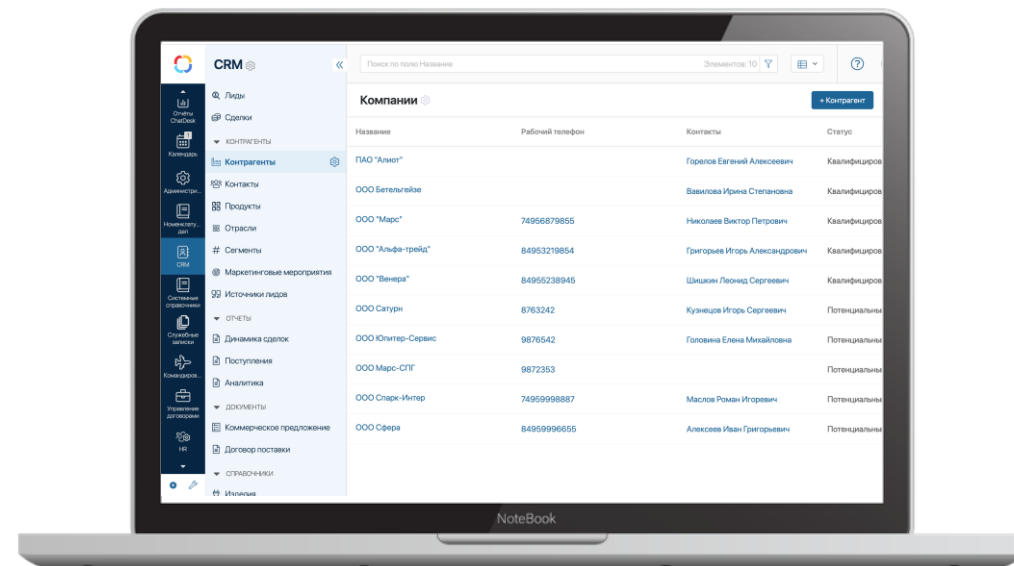
Решение по управлению бизнес-процессами (BPMS)

Сильные стороны

- Возможность кастомизации системы под потребности бизнеса
- Система выдерживает значительные нагрузки (10к+ пользователей)
- Интуитивный и понятный интерфейс

Слабые стороны

- Малое количество Enterprise-внедрений, в том числе в финансовой отрасли
- Меньшие, по сравнению с конкурирующими BPM-платформами, возможности по low-code / no-code доработки
- Сложности при обновлении системы



Детальный обзор отечественных платформ - Битрикс24

Наиболее популярная CRM-система в сегменте среднего и малого бизнеса в России

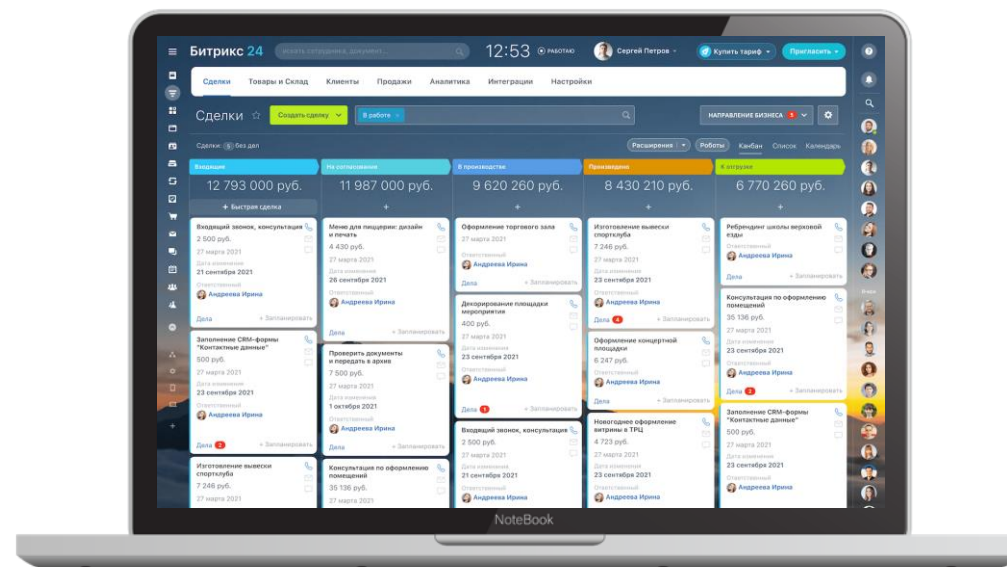
Сильные стороны

- Сравнительно низкая стоимость
- Наличие большого количества партнеров, способных поддерживать решение
- Широкий коробочный функционал CRM
- Простота внедрения и поддержки коробочной версии (если нет потребности в серьезной кастомизации)

Слабые стороны

- Низкая производительность, больше подходит для СМБ
- Негибкость, т.к. это монолитная платформа
- Меньше возможностей по кастомизации системы под особенности бизнеса
- Небольшой опыт в enterprise финансовом секторе
- Визуально сложный интерфейс

Битрикс24 ⌚



Детальный обзор отечественных платформ – 1С CRM

CRM-система на базе ПО 1С

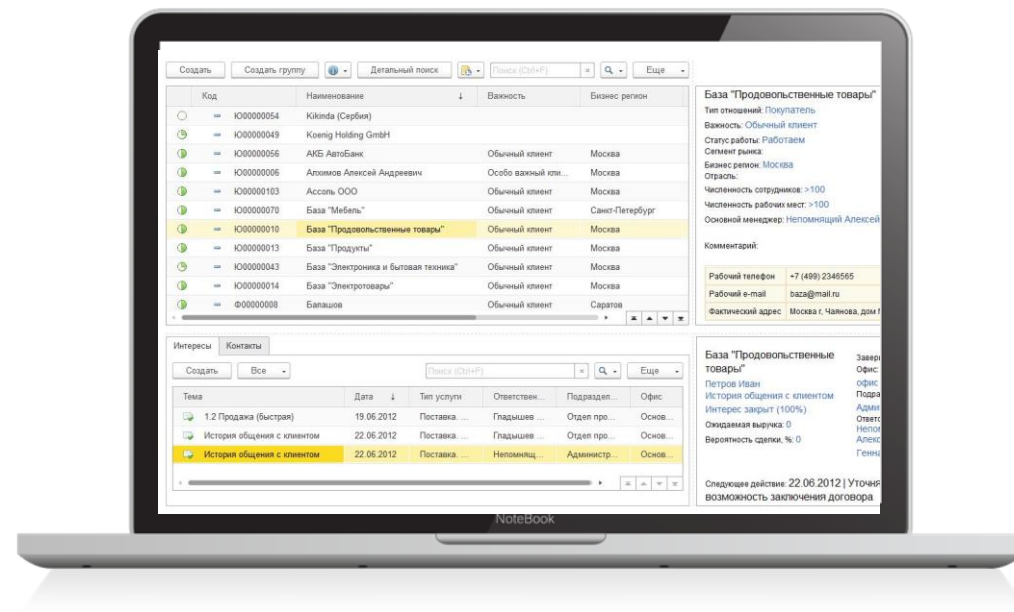


Сильные стороны

- Сравнительно низкая стоимость
- Широкий коробочный функционал CRM
- Наличие большого количества партнеров, способных поддерживать решение
- Входит в экосистему решений 1С

Слабые стороны

- Меньше возможностей по кастомизации системы под особенности бизнеса
- Сложности при обновлении системы
- Визуально сложный интерфейс, большой срок обучения специалистов и их погружения в систему, если не знакомы ранее с продуктами 1С



Детальный обзор отечественных платформ - BPMSoft

Решение по управлению бизнес-процессами (BPMS)

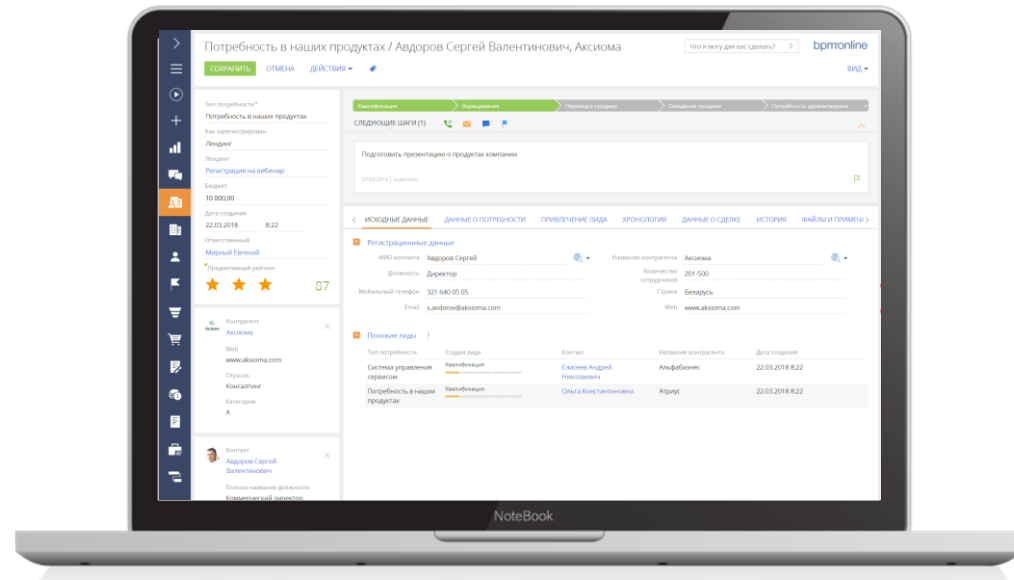
Сильные стороны

- Широкий коробочный функционал CRM
- Широкие возможности по кастомизации Системы
- Большой опыт в enterprise-сегменте, в т.ч. финансовом
- Возможность создавать отказоустойчивые Системы (25 000+ пользователей)
- Простой и интуитивно понятный интерфейс
- Наличие большого количества партнеров
- Простое обновление системы

Слабые стороны

- Более высокая, по сравнению с другими российскими платформами, стоимость

BPM SOFT



Крупные внедрения	
Заказчик	Количество пользователей
ТЕЛЕ 2	5000
Норникель	30000
Газпромнефь	20000
Евраз	50000
Татнефть	20000

Сравнительная таблица CRM-систем

	BPMSoft	Битрикс24	ELMA	АmoCRM	1С CRM
Функциональные возможности по управлению продажами					
Управление контактами и контрагентами	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Управление лидами	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Управление продажами	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Управление заказами	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Управление счетами	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Продуктовый каталог	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Планирование продаж	Есть	Нет	Нет	Нет	Есть
Управление документооборотом	Есть	Частично	Есть	Нет	Есть
Управление задачами	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Управление проектами	Есть	Есть	Нет	Нет	Есть
Управление финансами	Частично	Нет	Нет	Нет	Есть
Баллы	10,5	8,5	8	7	11

Сравнительная таблица CRM-систем

	BPMSoft	Битрикс24	ELMA	АmoCRM	1С CRM
Коммуникации					
Подключение телефонии	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Подключение почты	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Подключение мессенджеров	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Совместная работа в системе	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Настройка уведомлений и эскалаций	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Настройка маршрутов согласований	Есть	Частично	Есть	Частично	Частично
Баллы	6	5,5	6	5,5	5,5
Отчетность					
Настройка печатных форм	Есть	Нет	Частично	Нет	Частично
Настройка аналитической отчетности (дашборды)	Есть	Есть	Есть	Частично	Частично
Настройка табличных отчетов	Есть	Частично	Частично	Частично	Есть
Баллы	3	1,5	2	1	2

Сравнительная таблица CRM-систем

	ВРMSoft	Битрикс24	ELMA	АmoCRM	1С CRM
Прочие функциональные возможности					
Ролевая модель и настройка прав доступа	Есть	Частично	Есть	Нет	Есть
Настройка организационной структуры компании	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Журналирование действий системы и действий пользователей	Есть	Частично	Есть	Частично	Есть
Наличие адаптируемого мобильного приложения	Есть	Есть	Есть	Нет	Нет
Возможность использования готовых приложений для расширения возможностей платформы	Есть	Есть	Есть	Есть	Нет
Настройка глобального поиска	Есть	Частично	Частично	Нет	Частично
Настройка поиска дублей	Есть	Частично	Есть	Частично	Есть
Доступ через web-браузер	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Доступ через десктоп-приложение	Нет	Есть	Есть	Нет	Есть
Баллы	8	7	8,5	4	6,5

Сравнительная таблица CRM-систем

	BPMSoft	Битрикс24	ELMA	AmoCRM	1C CRM
	Возможности кастомизации low-code/no-code				
Полная поддержка нотации BPMN 2.0	Есть	Нет	Частично	Нет	Нет
Настройка структурированных бизнес-процессов в визуальном конструкторе средствами low-code/no-code	Есть	Частично	Есть	Нет	Частично
Настройка неструктурированных бизнес-процессов (кейсы) в визуальном конструкторе средствами low-code/no-code	Есть	Нет	Частично	Нет	Нет
Мониторинг и отладка бизнес-процессов	Есть	Нет	Есть	Нет	Нет
Настройка страниц/разделов средствами low-code/no-code	Есть	Есть	Есть	Частично	Частично
Настройка бизнес-правил средствами low-code/no-code	Есть	Нет	Частично	Нет	Нет
Настройка внешнего вида системы и корпоративной символики средствами low-code/no-code	Есть	Есть	Есть	Частично	Нет
Настройка ролевой модели средствами low-code/no-code	Есть	Частично	Частично	Нет	Частично
Настройка дашбордов средствами low-code/no-code	Есть	Частично	Есть	Частично	Нет
Баллы	9	3,5	7	1,5	1,5

Сравнительная таблица CRM-систем

	BPMSoft	Битрикс24	ELMA	АmoCRM	1С CRM
	Возможности по интеграции				
Импорт данных из Excel	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Синхронизация контактов и календарей с MS Exchange и сервисами Google	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Интеграция с почтовым сервисом	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Интеграция с мессенджерами	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
Интеграция с сервисами массовых рассылок	Есть	Частично	Нет	Частично	Есть
Инструмент настройки web-сервисов (без кода) для использования данных из внешних систем при выполнении процессов	Есть	Нет	Частично	Нет	Нет
Интеграция с Active Directory	Есть	Нет	Есть	Нет	Есть
Интеграция с внешними системами с применением инструментов low-code/no-code	Есть	Нет	Частично	Нет	Нет
Баллы	8	4,5	6	5,5	6
Итого баллов	44,5	30,5	37,5	24,5	32,5