

Российский рынок CRM платформ 2025 г

Исследование Сколково

Алексей Борисов,
Фонд «Сколково»



Об исследовании

- Российский рынок CRM систем активно развивается. В данном классе систем **более 50 программных продуктов**, некоторые из которых достигли высокого уровня зрелости, многие находятся на стадии становления и поиска своей ниши. В отраслевых нишах и сегменте среднего и малого бизнеса присутствуют коробочные продукты. Крупный бизнес диктует спрос на гибко настраиваемые платформы.
- В данном исследовании оценивали уровень зрелости рынка CRM систем как с точки зрения функциональной и технической готовности CRM, так и с точки зрения актуальности систем по отношению к запросам заказчиков.
 - Заказчики в рамках глубинных интервью сформулировали для нас свои ключевые задачи, боли и сложности в использовании CRM систем, а также дали оценку текущего состояния отечественного рынка.
 - Вендоры в рамках опроса и демонстраций показали свои программные продукты, с их преимуществами и недостатками.
- Результаты исследования помогут конечным заказчикам в процессе выбора поставщика в области CRM систем
- Исследование отличается масштабом и глубиной представленных результатов — было опрошено **23 разработчика**, которые были проанализированы по **276 параметрам**

Методология исследования

Этап 1 — глубинные интервью с конечными заказчиками CRM систем.

Выборка состояла из топ-менеджеров крупных предприятий таких отраслей как банки, розничная торговля, химия, фармацевтика, металлургия, страхование.

Целью проведения глубинных интервью являлось изучение проблематики, текущей практики и перспектив применения CRM систем на предприятиях. С представителями заказчиков обсуждались актуальные вопросы подходов к внедрению, использованию CRM систем, давалась оценка уровня зрелости CRM систем и поставщиков на рынке.

Этап 2 — опрос разработчиков CRM систем (первичная оценка).

К участию были приглашены 42 разработчика, анкету заполнили 23 программных продукта, причисляемых разработчиками к классу систем управления взаимоотношениями с клиентами.

Целью опроса являлось формирование общей картины охвата функциональных, технологических возможностей российских CRM систем, а также организационного потенциала их разработчиков.

В ходе этапа была произведена первичная оценка и сравнение CRM систем по уникальной модели, состоящей из 276 критериев. При разработке референтной модели были использованы функциональные спецификации наиболее распространенных мировых CRM систем, а также выборки актуальных запросов и требований крупных заказчиков CRM систем.

Этап 3 — демонстрации CRM систем (экспертная оценка).

Выборка этапа Демонстрации состояла из 8 участников.

Цели этапа — валидация первичной оценки, а также экспертная оценка функциональной полноты продукта. Формат валидации — демо-сессии по ВКС продолжительностью от 1 до 2 часов.

Мнение заказчиков

(по результатам глубинных интервью)

- **Высокий уровень зрелости CRM** процессов в сегменте крупного бизнеса.
- Текущий **фокус компаний** – на **специфических отраслевых задачах**, а также вопросах интеграции и оптимизации процессов.
- **Ключевые сложности:**
 - **Интеграция с внутренними системами** (в первую очередь с legacy системами), а также со сторонними нишевыми маркетинговыми сервисами.
 - **Омниканальность** (обеспечение бесшовного взаимодействия с клиентом через различные каналы остается актуальной проблемой).
- В целом крупные корпоративные **заказчики положительно относятся** к предлагаемым на рынке отечественным решениям, отмечая с одной стороны удобство коробочных решений, с другой – функциональную гибкость платформ.
- **Чего не хватает** российским разработчикам CRM:
 - Глубокой индустриальной специфики
 - Качественной технической поддержки
 - Масштабируемость (не удовлетворяет требованиям крупного бизнеса по нагрузке)

Участники исследования (23 компании)

Список по алфавиту

1C:Parус (ООО «1С-Parус»)

A2B (ООО «А2Б»)

Amber (ООО «ЭМБЕР»)

BPMSoft (ООО «БПМСОФТ»)

Brizo (ООО «БРИЗО»)

Comindware (ООО «Колловэар»)

CRM-360 (ООО «АйДи-360»)

CRM ORAGEN (ООО «МедГуру»)

CXBOX 3 (ООО «СиИксЛаб»)

ELMA (ООО «ЭЛМА»)

GETCRM (ООО «ГетСиЭрЭм»)

KonnektU (ООО «CRM Солюшнс»)

SimpleOne (ООО «СИМПЛ 1»)

RetailCRM (ООО «РИТЕЙЛДРАЙВЕР»)

Persona.CRM (ООО «Нобилис Тим»)

RegionSoft (ООО «Регион-Софт»)

S2 (ООО «Фирма «С-2»)

SBER CRM (ПАО СБЕРБАНК)

АСПРО.КЛАУД (ООО «Аспро»)

Битрикс24 (ООО «1С-Битрикс»)

РосБизнесСофт (ООО «РУСБИЗНЕССОФТ»)

Первая Форма CRM (ООО «1Форма»)

«Простой бизнес» (ООО «1Т»)



Первичная самооценка CRM систем

№	Вендор	Количество баллов (маx=675,4)	Критичный функционал (маx=228)	Сумма баллов (маx=903,4)
1	BPMSoft	578,1	174,7	752,9
2	ELMA	544,0	159,1	703,1
3	1C:PAУC	528,6	171,2	699,8
4	SIMPLE ONE	523,6	164,9	688,5
5	Amber	512,7	159,5	672,2
6	Persona.CRM	495,6	152,4	648,0
7	RetailCRM	481,4	161,4	642,8
8	Битрикс24	476,4	148,9	625,3
9	Первая Форма	482,4	135,2	617,6
10	KonnektU	496,7	119,9	616,6
11	Comindware	477,2	135,0	612,2
12	РосБизнесСофт	455,4	146,8	602,2
13	S2	455,0	145,9	600,9
14	CXBOX 3	446,1	132,3	578,3
15	RegionSoft	428,1	149,2	577,2
16	SBER CRM	419,9	121,2	541,0
17	Brizo	398,8	108,2	507,1
18	GETCRM	401,0	95,6	496,7
19	АСПРО.КЛАУД	346,7	131,2	477,9
20	CRM ORAGEN	391,5	84,5	476,0
21	A2B	361,4	107,8	469,2
22	Простой бизнес	316,4	140,3	456,6
23	CRM-360	308,9	79,7	388,6

Первичная оценка (по результатам анкетирования разработчиков) проводилась по трем измерениям:

- требования к функционалу продукта (144 критерия),
- требования к технологической платформе (100 критериев),
- требования к организационному потенциалу разработчика (32 критерия).

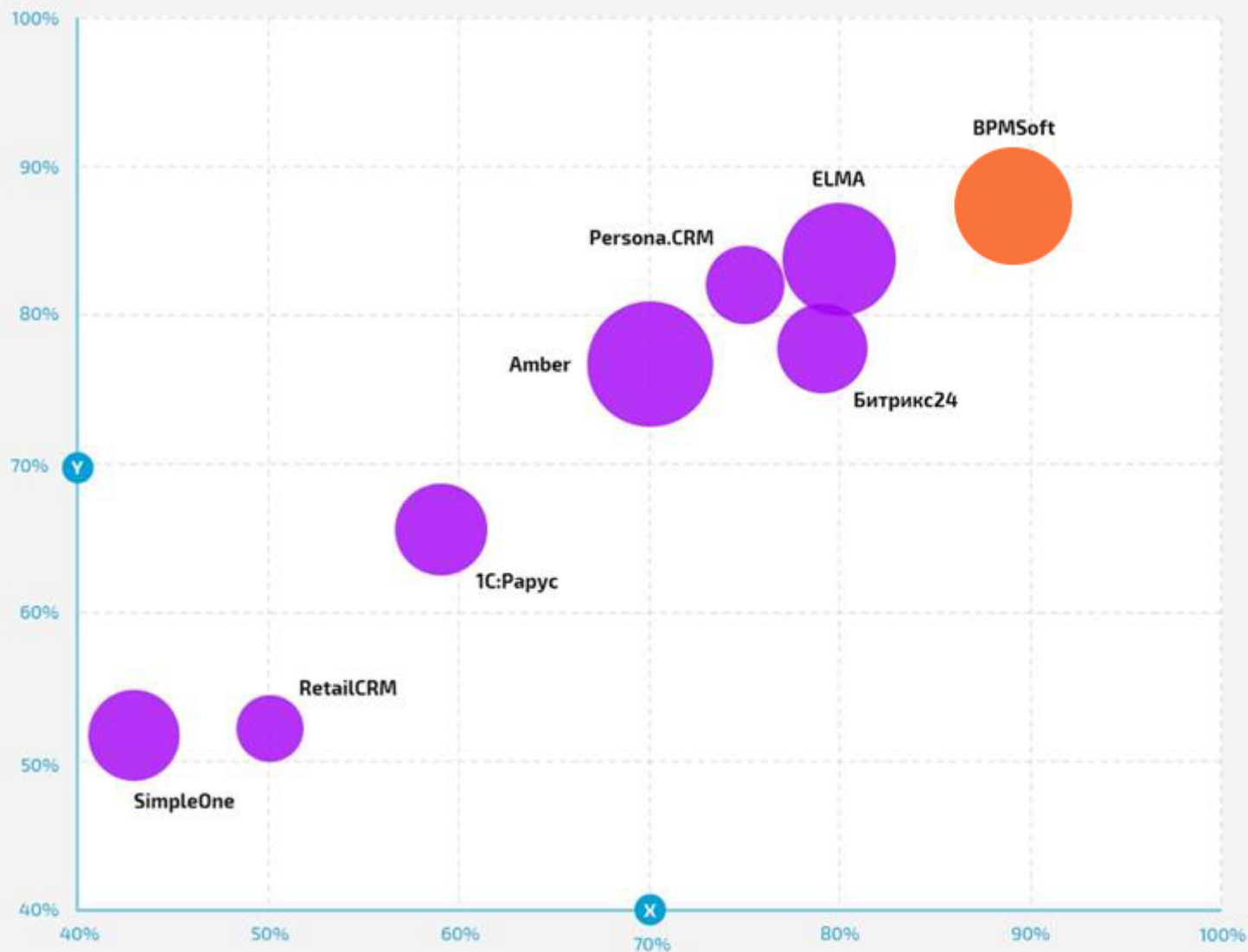
По сумме баллов были выбраны 8 лидеров таблицы, с которыми были проведены демо-сессии, для проверки наличия функционала и экспертной оценки продукта.

Некоторые выводы из самооценки платформ

- В целом по рынку российские CRM системы показывают **высокую степень развития основной функциональности**, в особенности что касается настройки бизнес-процессов, объектной модели, настройки интерфейсов и параметров юзабилити, управления правами доступа, логирования и аудита.
- В меньшей степени развиты **инструменты интеграции и совместимости** со сторонними приложениями. Наименее представлены специфические функции в области мобильных приложений, встроенных инструментов ИИ, инструментов тестирования приложений.
- С точки зрения технологической зрелости, российские платформы большинство продуктов имеют серьезную основу — в среднем **более 70% покрытия критериев референтной модели**, в особенности высокие показатели отмечены по параметрам возможностей масштабирования и архитектуры платформ.



Рейтинг финалистов CRM систем



КАРТА РОССИЙСКИХ CRM СИСТЕМ

Легенда карты:

Ось X — уровень функционального покрытия относительно референтной модели

Ось Y — уровень развития технологической платформы относительно референтной модели

Диаметр окружности — организационный потенциал разработчика

По итогам проведённого исследования

- В лидерах - в основном зрелые решения (10+ лет на рынке), 2 новых игрока (Persona CRM и SimpleOne).
- Большинство строит свои решения на базе low-code платформ, предоставляя заказчикам технологию для быстрой доработки функционала без привлечения ресурса разработчиков.
- Высокая степень проработки функционала ведения базы клиентов, управления продажами и управления сервисом.
- Общая область развития – функционал маркетинга. Зрелость данного функционала в ходе демо не подтвердилась.
- Вендорская стратегия платформенных CRM систем реализуется через развитие экосистемы партнерских решений, которые представлены в маркетплейсах и магазинах вендоров.

Исследования систем от Сколково

Исследования Сколково за 2024-2025 гг.

Эксперты «Сколково»: российский рынок **ИБП-решений** (интегрированного бизнес-планирования)

<https://sk.ru/news/eksperty-skolkovo-rossijskij-rynok-ibp-reshenij-ne-izbezhal-boleznej-rosta/>

Эксперты «Сколково» и Tadvisor сделали оценку рынка российских **MES-систем**.

<https://techup.bitrix24site.ru/MES/>

«Сколково» и TAdvisor определили лидеров российского рынка **систем управления транспортной логистикой (TMS)**.

<https://techup.bitrix24site.ru/rutms2024/>

Сколково и TAdvisor определили лидеров российского рынка **LowCode систем**

<https://lowcode.sk.ru/>

Сколково и TAdvisor определили лидеров российского рынка **ESB решений**

https://techup.bitrix24site.ru/crm_form_5kihi/

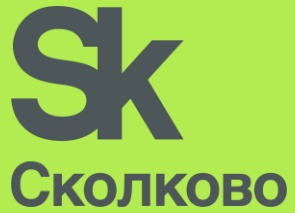
Генеративный ИИ в промышленности. Тренды. Сценарии. Кейсы (**GenAI**)

<https://progenai.sk.ru/genai-v-rossii-i-mire1/novost-4/>

Скачать Отчёт исследования CRM систем

БЕСПЛАТНО





Спасибо за внимание!

Контакты:

Борисов Алексей Владимирович
Директор по консалтингу, исследованиям и
аналитике

Центр экспертизы ИТ и Финтех

ABorisov@sk.ru

