

*Черноусова София Александровна,  
студент института инженерных и цифровых технологий  
4 курс, направление подготовки «Бизнес-информатика»  
Белгородский Государственный Научно-Исследовательский Университет  
Россия, г. Белгород*

## **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ РОССИЙСКИХ CRM-СИСТЕМ**

***Аннотация:** В связи с расширением сферы обслуживания клиентов компании заинтересованы во внедрении информационных систем для взаимодействия с клиентами или иным образом с CRM-системами. В данной статье приведена сравнительная характеристика распространенных российских CRM-решений, таких как: «Megaplan CRM», «Bitrix 24. CRM», «1С CRM» и «Mango CRM». Рассмотрены основные особенности данных систем, выделены их преимущества и недостатки.*

***Ключевые слова:** клиент, CRM-система, клиентская база, взаимодействие с клиентами, обслуживание клиентов.*

***Annotation:** In connection with the expansion of the sphere of customer service, companies are interested in implementing information systems for interacting with customers or otherwise with CRM systems. This article provides a comparative description of common Russian CRM-solutions, such as “Megaplan CRM”, “Bitrix 24. CRM”, “1С CRM” and “Mango CRM”. The main features of these systems are considered, their advantages and disadvantages are highlighted.*

***Key words:** customer, CRM system, customer base, customer interaction, customer service.*

Современный рынок предоставляет большое количество различных CRM-решений для различных организаций, что приводит к проблеме выбора CRM под конкретную ситуацию.

Рассмотрим наиболее распространенные CRM-решения российских разработчиков: «Megaplan CRM», «Bitrix 24. CRM», «1С CRM» и «Mango CRM».

«Megaplan» — это система управления бизнесом. Уникальность разработки в том, что это CRM-система и управление проектами в одной программе.

«Megaplan» помогает раздавать поручения и осуществлять контроль за сотрудниками. Получать отчёты по выполненным задачам можно вне офиса. Сервис хранит историю отношений с клиентами: записи звонков, переписку, счета. Всегда можно вернуться назад и выяснить, по какой причине сорвалась сделка и кто виновен [1].

Преимущества данного инструмента заключаются в следующем: большое количество полезных функций и гибкость настроек; детальный help-сервис; мобильное приложение и офлайн-версия.

Но также «Megaplan» имеет ряд недостатков: не подходит для мелких команд и фрилансеров, медленная техническая поддержка.

В CRM «Megaplan» предусмотрено два основных тарифных плана:

— Совместная работа + (Для контроля задач, сроков и результатов) - 549 рублей за 1 лицензию в месяц;

— CRM: Клиенты и продажи + (Для автоматизации продаж и других бизнес-процессов) - 999 рублей за 1 лицензию в месяц.

Также представлены два дополнительных тарифа: CRM: Лайт (Для работы с клиентами и подрядчиками по общим задачам) – 799 рублей за 1 пользователя в месяц и CRM: Бизнес (Для глубокой автоматизации с поддержкой и обучением) – 1399 рублей в месяц за 1 пользователя.

«Bitrix 24» – это большой корпоративный портал, который стремится охватить почти все без исключения секторы бизнеса. Здесь заявлены многофункциональные возможности социальных сетей, проектов, задач, управления персоналом, и многое другое, в том числе CRM.

Среди особенностей продукта «Битрикс24.CRM»: хранение звонков, писем и чатов с клиентами в единой базе; ведение клиента по воронке продаж от

холодного лида до успешного закрытия сделки; ускорение первичных продаж и увеличение повторных с помощью CRM-маркетинга; автоматизация рутинных действий – роботы занимаются рассылкой sms и уведомлений [2].

К достоинствам «Bitrix 24.CRM» можно отнести: большой спектр возможностей, возможность интеграции с 1С и простота.

Недостатками «Bitrix 24.CRM» являются: необходимость работы в рамках установленного разработчиками функционала, необходимость привыкания к интерфейсу.

В «Bitrix 24.CRM» предусмотрены следующие тарифные планы:

- CRM +: 6 пользователей – 2990 руб. /месяц;
- Задачи +: 24 пользователя – 2990 руб. /месяц;
- Команда: 50 пользователей – 5990 руб. /месяц;
- Компания: количество пользователей неограниченно – 11990 руб./месяц.

«1С: CRM» - это приложение для управления взаимоотношениями с клиентами в различных областях и сферах бизнеса. «1С: CRM» позволяет небольшим предприятиям и микробизнесу: работать с потенциальными клиентами в режиме «онлайн», фиксировать входящие и исходящие активности по клиентам; организовать единую базу клиентов с удобным поиском; свести к минимуму дублирование контактов; ускорить процессы продажи благодаря «роботам-помощникам», эффективно задействовать каналы общения с клиентами: телефонию, e-mail и мессенджеры [3].

Преимуществами «1С: CRM» являются: интеграция с учетными программами 1С, скорость работы и масштабируемость 1С CRM, достаточное количество специалистов по 1С.

Среди недостатков системы «1С: CRM» можно выделить: отсутствие некоторых важных для CRM составляющих (лид; интеграция с сайтом для сбора лидов; интеграция с социальными сетями; мобильная версия CRM), громоздкий интерфейс и запутанный функционал, программные ошибки, сложность доработки.

«1С: CRM» по сути состоит из нескольких отдельных программных продуктов, которые могут быть использованы, как единая система, а могут использоваться, как самостоятельное программное обеспечение, в зависимости от нужд пользователя и решаемых задач в конкретный момент времени.

Версии программы:

КОРП – система, предназначенная для моделирования нужд крупных предприятий, например, проектное руководство, методы по построению и проведению бизнес-процессов, а также инструменты для синхронизации с корпоративными сервисами.

ПРОФ – решение создано для проведения совместной работы пользователей в количестве от пяти рабочих мест в единой базе данных. Оптимизирует любые бизнес-задачи фирмы в соответствии с нормами CRM и в разрезе реализации, продажи, контроля рынка, оказания услуг, закупок.

Стандарт – разработана для улучшения и ускорения обработки задач менеджмента взаимоотношений.

Базовая версия – эта система создана для оптимизации бизнес-операций в секторе малого бизнеса и у ИП.

Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами – программный блок, предназначенный для улучшения администрирования взаимоотношений «Клиент-фирма».

Комплект для обучения в ВУЗах и средних учебных заведениях – блок представляет собой методическую систему, которая отвечает за специальную профессиональную подготовку персонала, деятельность которого связана с технологической сферой и с сектором ведения взаимоотношений «клиент-фирма».

СТАРТ – эта программа создана для внедрения на объектах малого бизнес-сегмента.

Для Банков – реализована для оптимизации обработки задач фронт-офиса Банка в разрезе операций по реализации банковских услуг в специализированных точках.

Стоимость данных конфигураций следующая:

- «1С: CRM КОРП»: клиентская лицензия на 20 рабочих мест - 161 850 рублей;
- «1С: CRM ПРОФ»: клиентская лицензия на 20 рабочих мест - 112 200 рублей;
- «1С: Предприятие 8. CRM СТАНДАРТ»: комплект на 5 пользователей - 26 000 рублей;
- «1С: Предприятие 8. CRM Базовая версия» - 5 000 рублей;
- «1С: Предприятие 8. Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM) - 25 960 рублей.

«Mango CRM» - это прикладное программное обеспечение, функции которого направлены на оптимизацию взаимоотношений предприятий с клиентской базой, что позволяет упростить процессы работы с клиентами для большей эффективности компании. CRM-система дает пользователю необходимый перечень инструментов для решения таких задач, как повышение уровня продаж и совершенствование сервиса.

Основными функциями «Mango CRM» являются: общая клиентская база данных (поддерживается гибкая сегментация); обработка звонков и писем (возможность отображать данные звонящего, создание карточки нового клиента, запись звонков); контроль за бизнес-процессами (контроль за продажами, статистика, отслеживание выполнения текущих задач и прочее); типовые шаблоны некоторых документов; возможность настраивать права доступа разным пользователям и интеграция «Mango CRM» с 1С [4].

Плюсами «Mango CRM» можно считать: удобство работы с телефонией, простой интерфейс; все, что необходимо для работы CRM доступно в интернет, тем самым делает «Mango CRM» мобильной.

Недостатки «Mango CRM»: система считается «полудесктопной», что ограничивает возможность работы с ней на различных устройствах, нет мобильной версии продукта; нет отчетности, позволяющей принимать

управленческие решения; система не подразумевает обширных возможностей интеграции с иными программными продуктами.

У «Mango CRM» существует два тарифа, функциональные возможности которых принципиально не отличаются:

— Тариф «Отдел» — рассчитан на 6 пользователей, стоимость — 2000 руб./мес.;

— Тариф «Офис» — рассчитан на 12 пользователей, стоимость — 4500 руб./мес.

Таким образом, была проведена сравнительная характеристика информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами, рассмотрены основные функции, возможности, преимущества и недостатки данных систем.

#### **Использованные источники:**

1. Деловой онлайн-журнал. Обзор CRM Megaplan – системы автоматизации и управления взаимоотношениями с клиентами [Электронный ресурс]: - Электрон. текстовые дан. – URL: <https://delen.ru/servisy-i-uslugi/crm-dlya-biznesa/megaplan-crm.html>

2. Решения для функциональной задачи: Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс] / - Электрон. текстовые дан. – URL: <https://solutions.1c.ru/crm>

3. Bitrix 24.CRM – CRM-система для управления продажами [Электронный ресурс] / - Электрон. текстовые дан. – URL: <https://www.bitrix24.ru/features/>

4. CRM Mango Office: описание возможностей и функционала [Электронный ресурс] / - Электрон. текстовые дан. – URL: <https://crm-systems.info/mango/>