

УДК 004.91

**АНАЛИЗ СОВРЕМЕННЫХ CRM-СИСТЕМ И ИНСТРУМЕНТОВ ДЛЯ
РЕАЛИЗАЦИИ РЕШЕНИЯ****Иванов Сергей Александрович,**

кандидат технических наук, доцент,

Санкт-Петербургский государственный лесотехнический университет им. С.М. Кирова

Кочерженко Андрей Александрович,

студент 4-го курса обучения,

Санкт-Петербургский государственный лесотехнический университет им. С.М. Кирова

Иванов Максим Александрович,

Студент 2-го курса обучения,

Астраханский Государственный Технический Университет

Аннотация

В данной статье были подробно исследованы характеристики современных CRM-систем, выявлены критерии оценки рассматриваемых CRM-систем. Основываясь на выявленных критериях, был проведен сравнительный анализ представленных CRM-систем. Также в статье представлена архитектура работы CRM-системы и описаны её характеристики.

Ключевые слова: CRM-система, автоматизация бизнес-процессов, функциональность, клиентский сервис.

**ANALYSIS OF MODERN CRM SYSTEMS AND TOOLS FOR SOLUTION
IMPLEMENTATION****Ivanov Sergey Alexandrovich,**

Candidate of Technical Sciences, Associate Professor,

Saint Petersburg State Forest Technical University named after S.M. Kirova

kemsit@mail.ru

Kocherzhenko Andrey Alexandrovich,

4th year student,

Saint Petersburg State Forest Technical University named after S.M. Kirova

Ivanov Maksim Aleksandrovich,

2th year student,

Astrakhan State Technical University

Maksfire2001@mail.ru

ABSTRACT

In this article, the characteristics of modern CRM systems were studied in detail, and criteria for evaluating the CRM systems under consideration were identified. Based on the identified criteria, a comparative analysis of the presented CRM systems was carried out. The article also presents the architecture of the CRM system and describes its characteristics.

Keywords: CRM-system, automation of business processes, functionality, customer service.

CRM (Customer Relationship Management) – это система управления взаимоотношениями с клиентами. Она представляет собой инструмент, который автоматизирует рутинные процессы

По своей сути CRM – это элемент учёта и контроля, который можно адаптировать под нужды конкретной компании. Собранные данные упрощают взаимодействие с клиентами и оптимизируют рабочие процессы.

Чаще всего CRM-системы применяют там, где есть большие массивы данных о клиентах, сделках и товарах. Например, CRM-системы нужны банкам, интернет-магазинам, страховому бизнесу и другим.

Возможности CRM.

В самих словах аббревиатуры заложены сведения о возможностях, которые дают CRM-системы [1]:

C (customer) – это клиент, потребитель. CRM накапливает, хранит, структурирует, обновляет данные о клиентах, позволяет разбить клиентов на сегменты, чтобы анализировать каждый из них отдельно. В качестве клиентов у компании могут выступать физические лица или другие компании.

R (relationship) – взаимоотношения. CRM показывает, как компания развивает отношения с клиентами и взаимодействует с ними. То, как меняется статус клиента от интереса к покупке, отношение клиента к компании, как долго клиент остаётся покупателем товаров и услуг, сколько прибыли приносит. Это необходимо, чтобы определить ценность клиента.

M (management) – управление. CRM-система помогает организовать процессы и собирает данные для отчётов. Также с помощью CRM-системы можно устанавливать и отслеживать достижение KPI – ключевых показателей эффективности. Например, CRM-система помогает понять, почему сотрудники заключают так мало сделок, на каком этапе происходит срыв, что сотрудники делают не так. Проанализировав эту информацию, можно понять, каких компетенций не хватает сотрудникам.

Именно эти цели и возможности должна преследовать современная CRM-система. Далее будут рассмотрены лучшие CRM-системы 2024 года [2]:

SberCRM – это no-code (то есть не требует знаний программирования) платформа, построенная на базе отдельных сервисов, взаимодействующих между собой. При помощи SberCRM можно создавать решения для совершенно разных компаний, с учетом их требований и бизнес-процессов. Пользователям доступны коробочные варианты программы, заточенные под специфику определенных отраслей.

Основные функции программы:

Ведение сделок;

Планирование задач;

Работа с воронками продаж;

Базовые инструменты для бизнес-процессов;

Работа с документами в онлайн-режиме

К минусам SberCRM можно отнести ограниченные функциональные возможности в базовой версии, необходимость дополнительного обучения для полного освоения всех функций и ограниченную интеграцию с некоторыми сервисами [3].

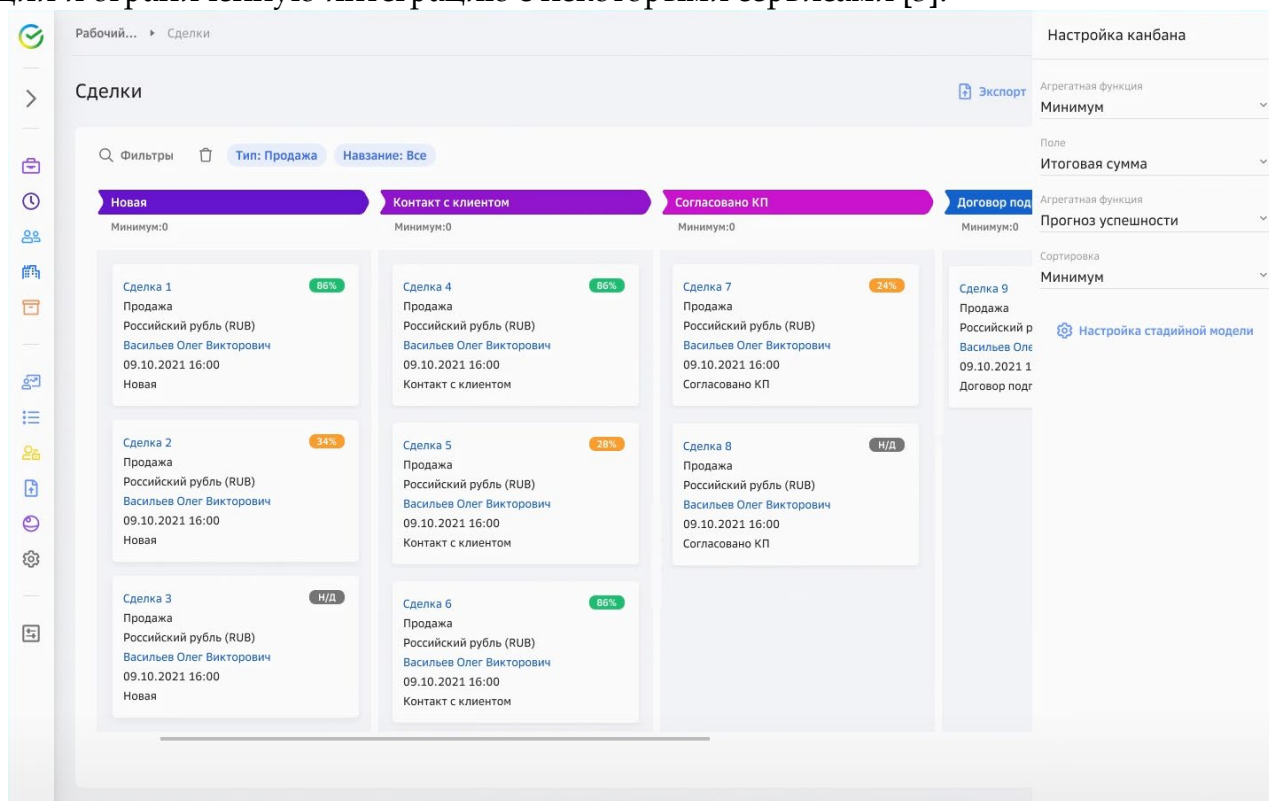


Рисунок 1 – «Интерфейс SberCrm»

Bitrix24 – это универсальная CRM-система, которая помогает автоматизировать процессы взаимодействия с клиентами, управлять продажами, проектами и задачами, а также анализировать результаты работы.

Система предлагает широкий спектр возможностей для управления взаимоотношениями с клиентами, включая сбор и анализ информации о клиентах, истории покупок и взаимодействий. Bitrix24 позволяет организовать эффективное взаимодействие между сотрудниками, оптимизировать рабочие процессы и повысить качество обслуживания клиентов. Ниже, в качестве примера пользовательского интерфейса, изображена канбан-доска в разделе «Сделки» (Рисунок 2).

Основные функции Bitrix24 включают в себя:

- Ведение клиентской базы;
- Автоматизацию продаж;
- Управление проектами и задачами;
- Организацию совместной работы;
- Аналитику и отчётность.

Bitrix24 подходит для компаний любого размера и сферы деятельности, позволяя настроить систему под конкретные потребности и особенности бизнеса [4].

Однако, масштабность системы является существенным минусом для малого и среднего бизнеса. Кроме того, могут возникнуть сложности при подключении, проблемы, связанные с ограниченностью функционала в зависимости от выбранного тарифа и неудовлетворительная поддержка со стороны команды Bitrix [5].

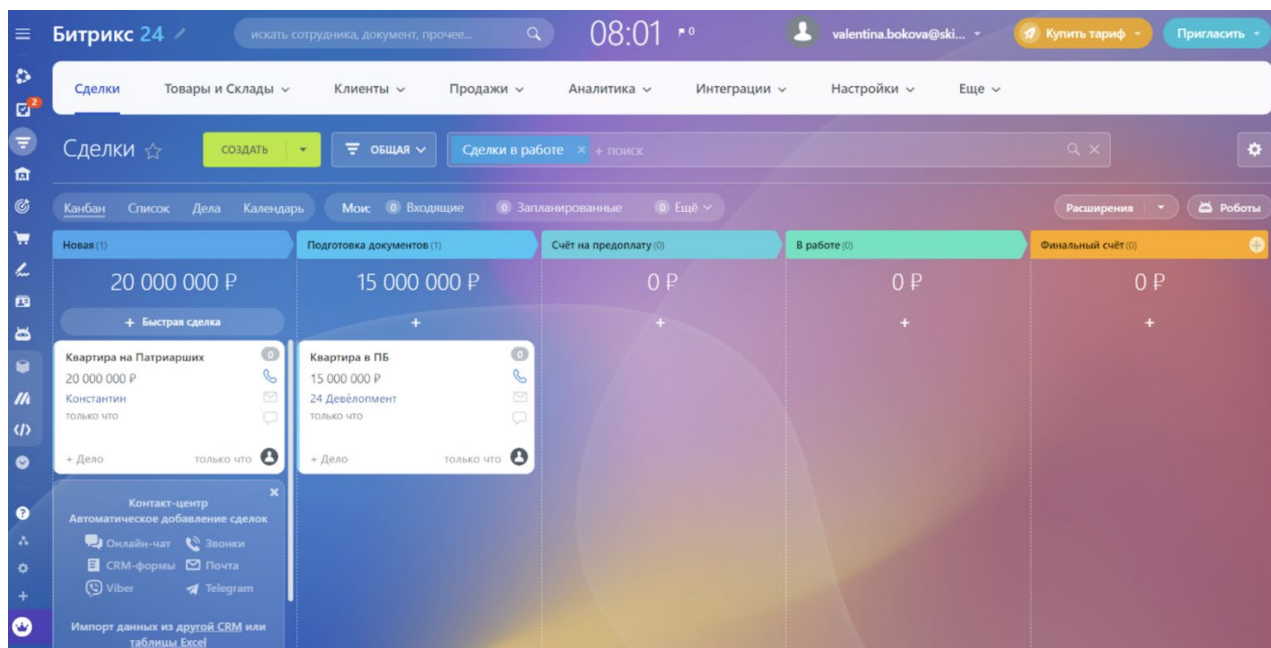


Рисунок 2 – «Канбан-доска в разделе “Сделки”»

amoCRM – это российская CRM-система, предназначенная для автоматизации процессов продаж, маркетинга и клиентского сервиса. Она помогает компаниям управлять взаимоотношениями с клиентами, повышать эффективность продаж и улучшать качество обслуживания.

Система предлагает широкий спектр функций, таких как:

- Ведение клиентской базы;
- Автоматизация продаж;
- Управление маркетингом;
- Аналитика и отчётность.

К основным плюсам данной CRM-системы можно отнести простоту в использовании и наличие мобильного приложения [6].

Из главных минусов amoCRM стоит выделить серьёзные проблемы с доставкой сообщений. Пользователи жалуются, что сообщение от клиента может поступать с опозданием на 40 минут. Также к минусам относятся долгая обратная связь, медленное решение вопросов службой поддержки и слабая аналитика, которая ограничивается четырьмя стандартными отчётами и отсутствие возможности разрабатывать и добавлять собственные отчёты.

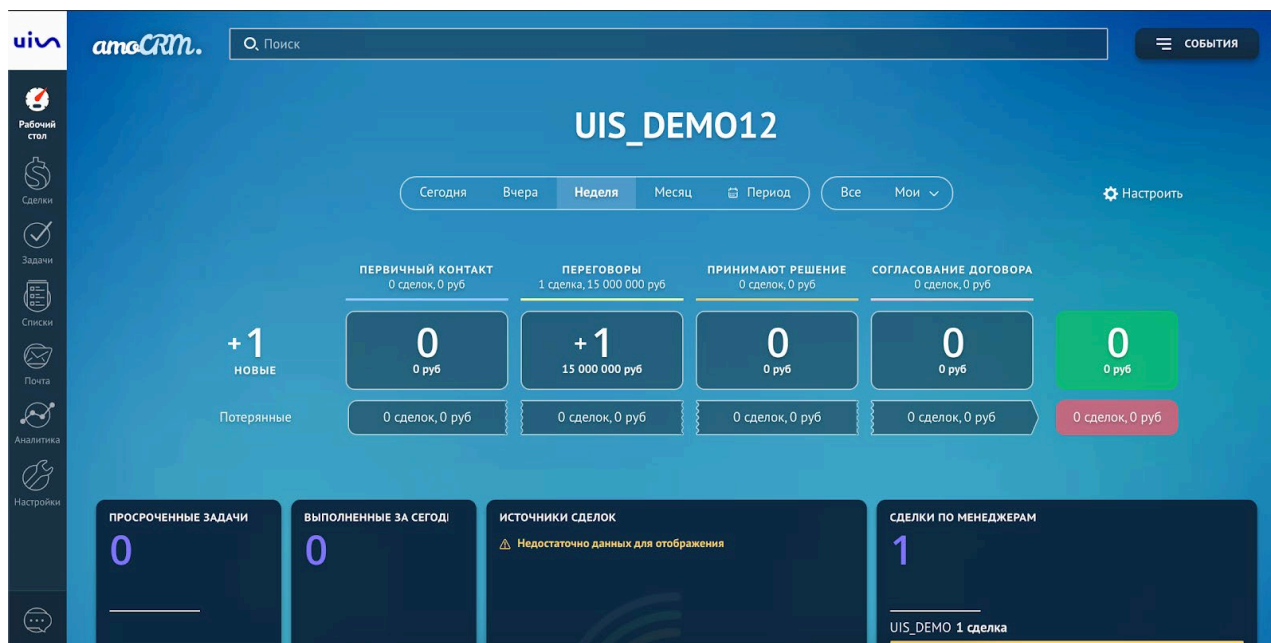


Рисунок 3 – «Интерфейс amoCRM»

На основе обзора современных CRM систем была составлена таблица сравнения рассмотренных ранее CRM в соответствии с выделенными критериями:

- **Функциональность** – насколько полно система способна покрыть потребности, необходимые для бизнеса
- **Гибкость настроек** – возможность настраивать систему под специфические потребности бизнеса
- **Возможности интеграции** – поддерживает ли система интеграцию с другими инструментами и сервисами
- **Простота и удобство интерфейса** – интерфейс должен быть интуитивно понятным и легким в использовании.

Таблица 1 – «Сравнительная таблица современных CRM-систем»

	Функциональность	Гибкость	Интеграция	Интерфейс
Sber CRM	Широкий функционал, но возможны дополнительные затраты на тарифы с большим функционалом	CRM система позволяет провести доп. настройки	Интеграция с некоторыми сервисами сильно ограничена	Интуитивно понятен и может быть настроен под нужды бизнеса
Bitrix24	Излишне широкий функционал, что может привести к дополнительным затратам на обучение персонала	CRM система позволяет провести доп. настройки	Интеграция с некоторыми сервисами сильно затруднена	Сложный интерфейс, который требует времени на освоение
amo CRM	Предоставляемых функций хватает для покрытия потребностей среднего и малого бизнеса	Ограниченный функционал вне продаж и	Интеграция с некоторыми сервисами сильно затруднена	Простой и понятный интерфейс

		слабая аналитика		
--	--	---------------------	--	--

На основе Таблицы 1 можно сделать вывод, что основные слабые стороны современных CRM - систем это возможность интеграции с сторонними сервисами и перегруженный интерфейс, затрудняющий работу с CRM у неопытных сотрудников.

Таким образом, даже самые несложные операции в виде поиска и сбора информации могут отнимать слишком много рабочего времени сотрудников.

Нередко компании разрабатывают свои собственные CRM, на это может быть множество причин: безопасность, конфиденциальность, дополнительный функционал и другое.

Разработка современных CRM-систем чаще всего подразумевает использование клиент-серверной архитектуры вместе с большим количеством микросервисов.

Клиентская часть может быть реализована с помощью фронтенд-фреймворков и библиотек, дающий разработчику все необходимые инструменты для создания приятных глазу форм, таблиц, графиков и тд. В качестве подобных фреймворков могут выступать React, Angular и Vue.

Серверная часть, в свою очередь, реализуется с технологий и языков программирования, позволяющих принимать и обрабатывать интернет-запросы, с помощью которых клиент может получать данные для чтения или изменять данные на стороне базы данных.

Также существует большое множество технологий, оптимизирующих работу системы, к подобным технологиям можно отнести ранее упомянутые микросервисы, кэширование и репликацию.

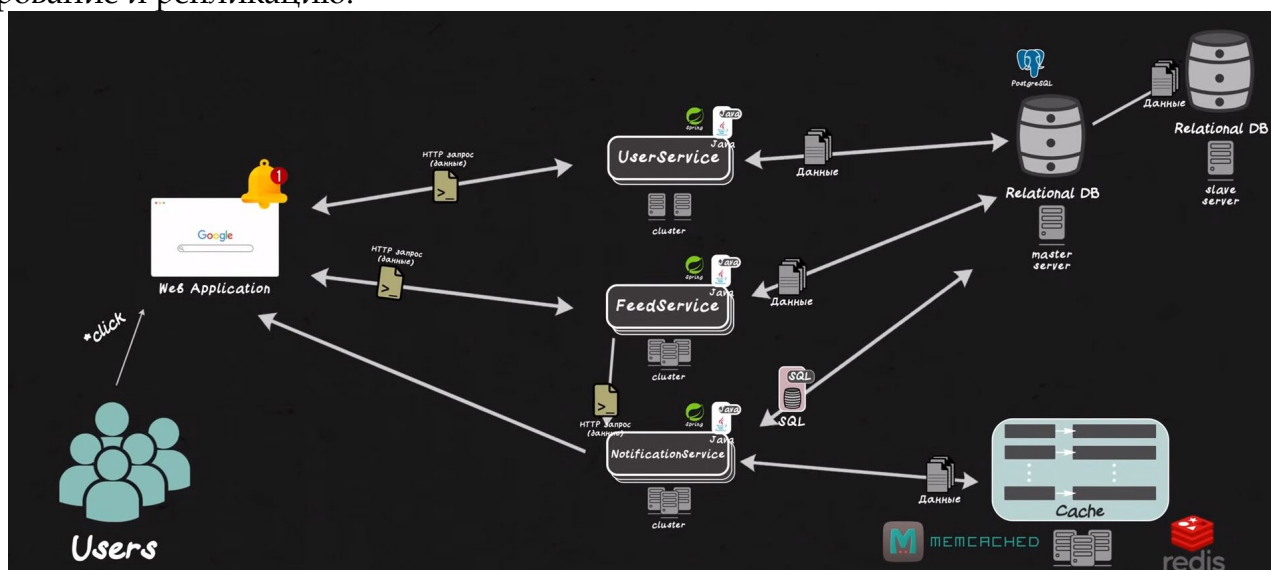


Рисунок 4 – «Схематичная архитектура CRM-системы»

Также стоит обратить внимание на то, что большинство современных CRM-систем обладают своим упрощённым аналогом в виде мобильных версий или, например, ботов в мессенджерах. Подобные версии CRM-систем позволяют продолжать работу с клиентами и продажами, находясь далеко от своей рабочей станции в виде компьютера или ноутбука, что сильно оптимизирует рабочий процесс и повышает эффективность сотрудников.

Список литературы:

1. Валентина Бокова, Вадим Дозорцев. Что такое CRM-системы, как они помогают продавать и что о них обязательно нужно знать // Skillbox.ru. 2023 [Электронный

- ресурс]. URL: <https://skillbox.ru/media/management/что-такое-crmsistemy-kak-oni-pomogayut-prodavati-что-о-них-обязательно-нужно-знать/>.
2. Андрей Абрамов, Евгений Потапов, Кирилл Алексеев. Лучшие CRM-системы в 2024 году // kp.ru. 2024 [Электронный ресурс]. URL: <https://www.kp.ru/money/biznes/luchshie-crm-sistemy/>.
 3. SberCRM - обзор функционала + плюсы и минусы // hf.ru. 2024 [Электронный ресурс]. URL: <https://hf.ru/services/sbercrm.com>
 4. Валентина Бокова, Александр Кирсанов. «Битрикс24»: большой обзор функций для тех, кто выбирает CRM или автоматизирует бизнес // Skillbox.ru. 2023 [Электронный ресурс]. URL: <https://skillbox.ru/media/management/bitriks24-bolshoy-obzor-funktsiy-dlya-tekh-kto-vybiraet-crm-ili-avtomatiziruet-biznes/>.
 5. Мария Смольянинова. Битрикс-24: плюсы и минусы системы // moluch.ru. 2023 [Электронный ресурс]. URL: <https://moluch.ru/archive/478/105241/>.
 6. Валентина Бокова, Александр Кирсанов. Обзор amoCRM – онлайн-сервиса для управления продажами // Skillbox.ru. 2023 [Электронный ресурс]. URL: <https://skillbox.ru/media/management/obzor-amocrm-onlaynservisa-dlya-upravleniya-prodazhami/>.

References:

1. Valentina Bokova, Vadim Dozortsev. What are CRM systems, how do they help you sell and what you definitely need to know about them // Skillbox.ru. 2023 [Electronic resource]. URL: <https://skillbox.ru/media/management/что-такое-crmsistemy-kak-oni-pomogayut-prodavati-что-о-них-обязательно-нужно-знать/>.
2. Andrey Abramov, Evgeny Potapov, Kirill Alekseev. The best CRM systems in 2024 // kp.ru. 2024 [Electronic resource]. URL: <https://www.kp.ru/money/biznes/luchshie-crm-sistemy/>.
3. SberCRM - functional overview + pros and cons // hf.ru. 2024 [Electronic resource]. URL: <https://hf.ru/services/sbercrm.com>
4. Valentina Bokova, Alexander Kirsanov. Bitrix24: a great overview of functions for those who choose CRM or automate business // Skillbox.ru. 2023 [Electronic resource]. URL: <https://skillbox.ru/media/management/bitriks24-bolshoy-obzor-funktsiy-dlya-tekh-kto-vybiraet-crm-ili-avtomatiziruet-biznes/>.
5. Maria Smolyaninova. Bitrix-24: pros and cons of the system // moluch.ru. 2023 [Electronic resource]. URL: <https://moluch.ru/archive/478/105241/>.
6. Valentina Bokova, Alexander Kirsanov. An overview of amoCRM, an online sales management service // Skillbox.ru. 2023 [Electronic resource]. URL: <https://skillbox.ru/media/management/obzor-amocrm-onlaynservisa-dlya-upravleniya-prodazhami/>.