

УДК 004.04:658.8

Т. Г. Марцева

Новороссийский филиал Финансового университета при Правительстве РФ,
Новороссийск, e-mail: kalipso-dream@mail.ru

И. Н. Вобляя

Новороссийский филиал Финансового университета при Правительстве РФ,
Новороссийск, e-mail: savinvaav@mail.ru

Н. А. Надежкин

Новороссийский филиал Финансового университета при Правительстве РФ,
Новороссийск, e-mail: nikitnadezhkin8@gmail.com

ОСОБЕННОСТИ ФУНКЦИОНАЛА В CRM-СИСТЕМАХ – ПРОБЛЕМА ВЫБОРА В ЦЕЛЯХ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Ключевые слова: CRM-система, CRM, языки программирования, Битрикс.

CRM-система – это система, которая позволяет управлять бизнесом, а также автоматизировать различные бизнес-процессы. С её помощью можно выполнять множество различных функций, таких как, например, контролировать задачи работников, распределять обязанности, контролировать доходы и т.д. В статье отмечено, что на российском рынке сейчас существует огромное количество различных CRM-систем. Авторами отмечено, что у потребителей возникает проблема с выбором подходящего продукта, исходя из вида бизнеса. В данной статье раскрыты вопросы значимости CRM-систем, функционала и проанализирована разница между коробочной и облачной версиями. Исследование показало, что разные авторы дают схожую характеристику назначения CRM-системы, но не уделяют должного внимания дополнительному функционалу, который должен учитываться при подсчете пользы той или иной версии для конкретной отрасли, бизнеса. Поэтому актуальность исследования, в том числе заключается в создании условной версии базового продукта, подходящего для многих, и следовательно, дополнительные возможности, предлагаемые разными производителями. Особое внимание было уделено сравнительному анализу возможностей CRM-систем, в результате чего составлена сравнительная таблица, где показаны преимущества и недостатки популярных программ, а также составлен чек-лист для потенциальных покупателей, что тем самым, позволит сэкономить время и избежать некорректного выбора системы.

T. G. Martseva

Novorossiyskiy branch of the Financial University under the Government
of the Russian Federation, Novorossiysk, e-mail: kalipso-dream@mail.ru

I. N. Voblaya

Novorossiysk Branch of the Financial University under the Government
of the Russian Federation, Novorossiysk, e-mail: savinvaav@mail.ru

N. A. Nadezhkin

¹Novorossiysk branch of the Financial University under the Government of
the Russian Federation, Novorossiysk, e-mail: nikitnadezhkin8@gmail.com

FUNCTIONALITY FEATURES OF CRM SYSTEMS AS A PROBLEM OF SUCCESSFUL MANAGEMENT CHOICE

Keywords: CRM system, CRM, programming languages, Bitrix.

A CRM system is a system that allows users to manage a business, as well as automate various business processes. With its help, consumers can perform many different functions, such as, for example, to control the tasks of employees, assign responsibilities, control income, etc. The article is noted that there are now a huge number of different CRM systems on the Russian market. The authors noted that consumers have a problem with choosing a suitable product based on the type of business. This article reveals the issues of the importance of CRM systems, functionality and analyzes the difference between the boxed and cloud versions. The research showed that different authors give a similar description of the purpose of the CRM system, but do not pay attention to the additional functionality that should be taken into account when calculating the benefits of a particular version for a particular industry, business. Therefore, the relevance of the research, including the creation of a conditional version of the basic product suitable for many, and consequently additional features offered by different manufacturers. Particular attention was paid to the comparative analysis of the capabilities of CRM systems, as a result of which a comparative table was compiled showing the advantages and disadvantages of popular programs, as well as a checklist for potential buyers was compiled, thereby saving time and avoiding incorrect system selection.

Введение

Актуальность данной темы может быть отражена в необходимости использования современных технологий в управлении предприятием в условиях динамично меняющейся рыночной среды и острой конкуренции за клиента. В связи с этим требуется выявить те программные продукты, которые максимально соответствуют задачам бизнеса, отрасли, а также не требуют больших затрат, денег, сил и времени. Выбор CRM-систем зависит от ее функционала, который предопределяется используемым языком программирования, а также кругом отраслевых задач, требующих решения.

Цель исследования – изучение российского рынка CRM-систем, раскрытие достоинств, недостатков каждой из систем, а также выявление среди них наиболее универсальной, подходящей для любого бизнеса CRM-системы.

Материалы и методы исследования

Основополагающим для предпринимаемого исследования является описательный метод, включающий приемы анализа, классификации, а также сравнение и методы логического мышления.

В работе использовались: справочная литература, данные СМИ, официальные сайты разработчиков CRM-систем.

Необходимо начать с того, что такое CRM-система (рис. 1).

Однако, более точным можно считать первое определение. CRM-система дает возможность управлять своим бизнесом, распределять обязанности между сотрудниками, регулировать доходы, автоматизировать различные процессы и многое другое. С помощью CRM можно выполнять такие задачи, как: определение различных многофункциональных решений, контроль работ с лидами и сделками, управление активности менеджеров по продажам и многое другое.

В приказе Росстата от 30.07.2021 N 463 (ред. от 29.07.2022) «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения для организации федерального статистического наблюдения за деятельностью в сфере образования, науки, инноваций и информационных технологий», приказе Росстата от 29.07.2022 N 538 (ред. от 21.11.2022) «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения для организации федерального статистического наблюдения за деятельностью в сфере образова-

ния, науки, инноваций и информационных технологий» и приказе Росстата от 04.05.2022 N 300 (ред. от 01.06.2022) «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения для организации федерального статистического наблюдения за деятельностью малых предприятий в сфере науки и использования цифровых технологий» дано единообразное определение: CRM-система – система управления отношениями с клиентами [1, 2].

С помощью данной системы организация собирает и накапливает информацию о различных сторонах деятельности своих клиентов (например, наличие/потребность продукции (услуг), циклы продажи, цены на продукцию).

На основе научного исследования можно проводить более углубленный анализ CRM-систем. Данная работа может использоваться предпринимателями для выбора подходящего программного продукта. Для этого автором проведен подробный сравнительный анализ существующих на рынке CRM-систем и составлен чек-лист выбора наиболее подходящей системы под требования бизнеса.

В работе были рассмотрены такие CRM-системы, как: Битрикс-24, AmoCRM, Retail, S2, Простой Бизнес, A2B, ELMA, Мегаплан. Автор выявил следующие распространенные продукты:

1. Битрикс-24 – это распространенная система, которая также является набором инструментов автоматизации бизнеса. Есть как облачная, так и коробочная версия продукта. Поддерживает все современные браузеры. Данная система была написана на языке программирования PHP.

2. AmoCRM – универсальная система, подходящая для любого бизнеса. В качестве преимущества можно отметить наличие множества полезных дополнений, а также возможность настройки данной системы под свои потребности. В отличие от Битрикса, у AmoCRM существует только облачная версия. Система также написана на PHP.

3. RetailCRM – система, которая ориентирована прежде всего на сферу торговли. Обеспечивает обработку заказов, интеграцию с соцсетями и мессенджерами [3]. Также в качестве преимущества можно отметить наличие возможности автоматизации бизнес-процессов. В работе используют такой набор языков программирования: PHP, Symfony, Go, PostgreSQL, VueJS, GraphQL, Swift, Kotlin

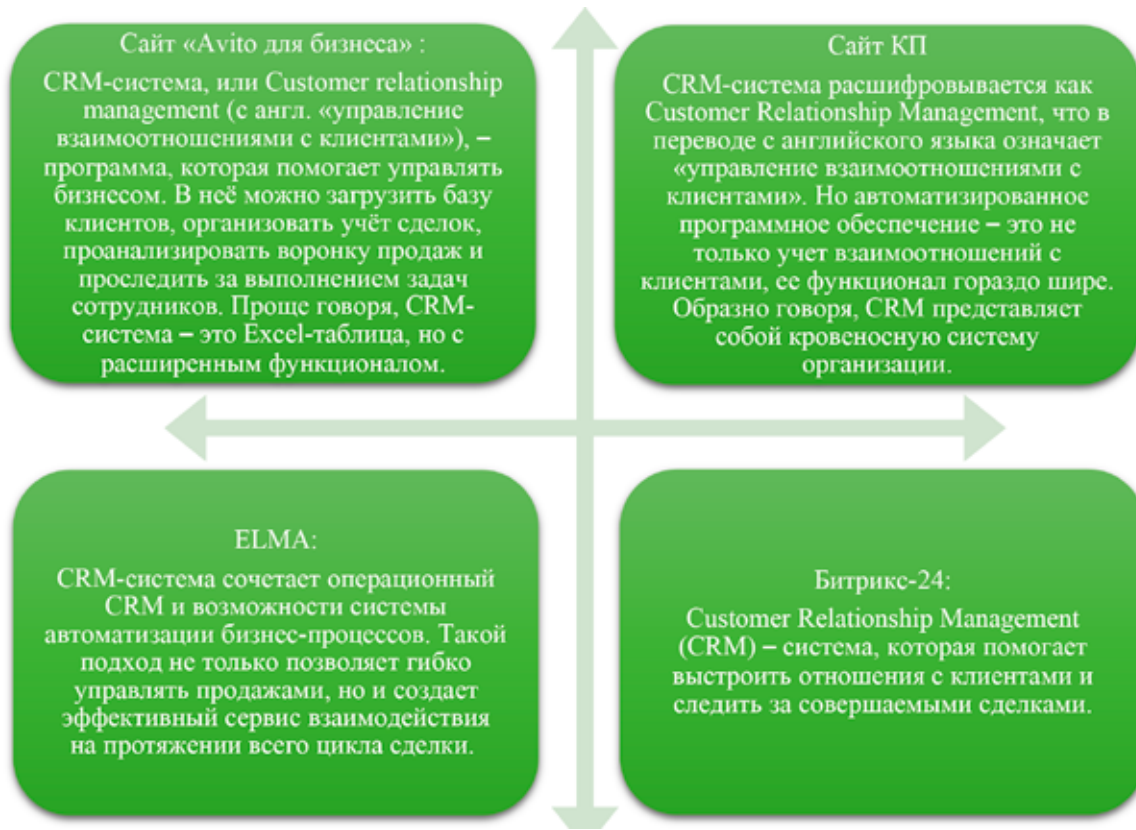


Рис. 1. Определения CRM-систем

4. S2 – это набор облачных бизнес-приложений, который подходит под определенные виды бизнеса, например, для риелторов, клиник, продаж. Есть как бесплатная версия данного продукта (доступны основные функции), так и платная, имеющая большее количество функций, например, помощь в распределении задач между сотрудниками. API CRM-системы S2 (SalesapCRM) реализован данный продукт на основе JSON (формат, основанный на JavaScript.)

5. МойСклад – это облачное приложение, которое может автоматизировать большинство процессов как для малого, так и для среднего бизнеса. В качестве преимущества можно отметить наличие возможности автоматизации процессов, а также возможность рассылки информации клиентам. Работает с языком Java.

6. ПростойБизнес – это CRM-система, в которой интегрированы различные модули для управления собственным бизнесом, компанией. В данной CRM-системе есть отдельные шаблоны под разные сферы бизнеса (например, колл-центр, интернет-магазин, агентство недвижимости). Короткая версия написана на Delphi, серверная – на PHP.

7. A2B – это полноценная система управления бизнесом, имеющая множество полезных функций для бизнеса, например, внедрение документооборота [4], а также автоматизация распределения задач для сотрудников. Имеет как облачную версию, так и коробочную. Система написана на ASP.NET # на backend.

8. Мегаплан – CRM-система, предназначенная для крупного бизнеса и имеющая множество различных полезных функций, таких, как, например, сервисы документооборота. Данная система имеет только облачную версию продукта. Для разработки данной системы использовался язык программирования TypeScript, а также библиотеки React и MobX.

9. ELMA – это CRM-система, в интерфейсе которой уже есть различные готовые модули для решения любой задачи в бизнесе. Веб-часть написана на языках программирования Angular и TS, а для серверов используют в большей степени язык программирования GO.

**Результаты исследования
и их обсуждение**

1. CRM-системы преимущественно используют язык программирования PHP, некоторые системы используют другие языки, такие как, например, Java или c#

2. Преимущества языка программирования PHP заключаются в ее «гибкости», а также в том, что сервисы на PHP хорошо документируются и масштабируются [5].

Преимущества языка программирования Java заключаются в надежности, мультифункциональности и хорошей организации кода.

3. CRM-система – это программа для организаций, которая помогает управлять бизнесом. Например, благодаря CRM-системе компания может работать с потенциальными клиентами и автоматизировать различные процессы [6].

4. Существует две технологии: облачная и коробочная системы (табл. 1).

1. Разные CRM имеют разный функционал, а также разные условия доступа (бесплатный и платный доступы). Многие CRM-системы предлагают клиентам платные версии продуктов, которые, как правило, содержат больше полезных опций для бизнеса, чем бесплатные.

2. Для крупных предприятий подходят такие CRM-системы, как МегаПлан, Битрикс-24, AmoCRM

3. Для малого бизнеса могут подойти CRM-системы Битрикс-24, AmoCRM, Retail

Эффективность и значимость: работа несет прикладной характер, всеобъемлюще описывает доступные на российском рынке CRM продукты с учетом их особенностей. Использование чек-листа, а также сравнительной таблицы – значительно сократит время на поиски подходящего продукта под бизнес, и также, позволит сократить риски неудачного выбора.

Таблица 1

Различие облачных и коробочных систем

Облачная система	Коробочная
- предоставляют гибкое управление всей структурой проекта - доступ к проекту из любой точки мира, где есть интернет.	- Имеют больше функций, возможностей, чем облачные сервисы - гибкость информация хранится на собственных серверах.

Таблица 2

Достоинства и недостатки CRM-систем

Достоинства/ недостатки	Битрикс-24	Amo CRM	Retail CRM	S2 CRM	Мой Склад	Простой бизнес	A2B	Мега-план	ELMA
Простой интерфейс системы	+				+				+
Большой выбор тарифов	+	+		+	+			+	
Активная техподдержка			+			+	+		
Интеграция с различными сервисами	+	+	+						+
Наличие приложения/ программы	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Скорость работы				+					
Автоматизация процессов	+	+		+	+	+			+
Интеграция с Linux	+		+	+					
Возможность доработки/ гибкость системы		+		+		+	+	+	
Не подходит для малого бизнеса					+		+	+	
Требуется платное обучение						+			

Чек-лист по выбору CRM-системы

Для малого бизнеса подходят:

■ **Битрикс-24**

■ **АмоCRM**

■ **RetailCRM**

Для среднего бизнеса подходят:

■ **Битрикс-24,**

■ **АмоCRM,**

■ **RetailCRM, S2**

Для крупного бизнеса подходят:

■ **МегаПлан**

■ **Битрикс-24**

■ **АмоCRM**

Рис. 2. Чек-лист

Проведенное исследование позволило составить сравнительную таблицу, которая более подробно раскрывает содержание перечисленных CRM-систем (табл. 2).

Заключение

Результаты научного исследования будут интересны участникам профессиональных форумов, порталов, блогов, посвященных

изучению и обсуждению существующих на рынке CRM-систем, а также официальным представителям распространенных в Российской Федерации CRM-систем, в целях рекламы своего продукта на базе выявленных автором преимуществ и недостатков аналогичных продуктов.

Основная проблема, выявленная автором, заключается в необходимости либо привлечения эксперта соответствующего профиля, который внедрит и наладит работу программного продукта, поскольку на рынке достаточно большое разнообразие предлагаемых продуктов. Тем самым, возрастают расходы предпринимателя, что может привести к удорожанию его продукции и снижению конкурентоспособности. Также разные CRM-системы имеют особенности функционала, следовательно, должны подбираться исходя из запроса клиента и вида бизнеса. Тем самым, возникает сложность в подсчете реальной эффективности внедрения такого продукта.

В ходе исследования были рассмотрены популярные CRM-системы на российском рынке, а также было проведено сравнение между ними и исследование их достоинств и недостатков.

Также был создан чек-лист, который сэкономит время и поможет не допустить ошибок при выборе системы (рис. 2).

Используя сравнительную характеристику, предложенную автором, и чек-лист, потенциальные потребители могут снизить риск выбора неподходящей CRM-системы.

Библиографический список

1. Приказ Росстата от 30.07.2021 N 463 (ред. от 29.07.2022) «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения для организации федерального статистического наблюдения за деятельностью в сфере образования, науки, инноваций и информационных технологий» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=420775#KCjAagTOjFTVub4y> (дата обращения: 28.03.2023).
2. Приказ Росстата от 04.05.2022 N 300 (ред. от 01.06.2022) «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения для организации федерального статистического наблюдения за деятельностью малых предприятий в сфере науки и использования цифровых технологий» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=418499#fbOBaGTgNg3rOII11> (дата обращения: 28.03.2023).
3. 15 бесплатных CRM-систем для малого и среднего бизнеса на русском (+7 платных) // Okdesk [Электронный ресурс]. URL: <https://okdesk.ru/blog/free-crm-systems> (дата обращения: 26.03.2023).
4. Лучшие CRM-системы 2023 года: рейтинг топ-15 по версии КП // КП [Электронный ресурс]. URL: <https://www.kp.ru/money/biznes/luchshie-crm-sistemy/> (дата обращения: 26.03.2023).
5. 7 причин, по которым PHP хорош для разработки бизнес-проектов // [Электронный ресурс]. URL: <https://stfalcon.com/ru/blog/post/PHP-advantages-for-business> (дата обращения: 26.03.2023).
6. Глаз Ю.А., Бережная О.В., Марцева Т.Г. Исследование влияния организации и технологии экспресс-доставки товаров на развитие современной интернет-торговли // Экономические системы. 2021. Т.14, № 2. С. 75-83.