Департамент образования города Москвы

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение города Москвы «Гимназия №1505

«Московская городская педагогическая гимназия-лаборатория»»

**РЕФЕРАТ**

**на тему**

**IT в бизнесе или зачем нужны CRM-системы**

Выполнил (а):

Никифорова Вероника Дмитриевна

Руководитель:

Павлова Александра Андреевна

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись руководителя)

Рецензент:

Коняхин Александр Валерьевич

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись рецензента)

Москва

2016/2017 уч.г.

Оглавление

[1. Введение. 2](#_Toc479114706)

[1.2 Актуальность 2](#_Toc479114707)

[1.3 Цель исследования 3](#_Toc479114708)

[2. История CRM-систем 4](#_Toc479114709)

[3.Современные CRM. 8](#_Toc479114710)

[3.1Квадрат Gartner 8](#_Toc479114711)

[3.1.1 Лидеры 9](#_Toc479114712)

[3.1.2 Претенденты 10](#_Toc479114713)

[3.1.3 Дальновидные 10](#_Toc479114714)

[3.1.4 Нишевые игроки 11](#_Toc479114715)

[4. Sugar CRM 11](#_Toc479114716)

[5. Заключение. 16](#_Toc479114717)

[6. Список литературы 17](#_Toc479114718)

# Введение.

В наше время в бизнесе активно используются IT-технологии. Когда компьютеров еще не было, весь учет на предприятиях велся вручную. Даже в самом маленьком бизнесе приходилось записывать информации о доходах и расхода, о наличии товаров на складе. На большом предприятии работало огромное количество бухгалтеров, а документы для них печатали машинистки в машинных бюро. Первые компьютеры были очень дорогими, поэтому использовать их могло лишь государство и крупнейшие компании. Однако, когда компьютеры стали доступнее, бизнес оценил те возможности, которые открываются перед ним при использовании компьютеров. Технологии ,в которых использовались компьютерная техника, стали называться IT-технологиями, а современный бизнес стал немыслим без их применения.

Сначала IT-технологии использовали для ведения бухгалтерии и учета производственных ресурсов. Но с каждым годом область использования становилась все шире, пока в 1990-х годах IT-технологии не были использованы для автоматизации Маркетинга в области управления взаимоотношениями с клиентами.

Клиент - самое важное для любого бизнеса, именно для него работает любое дело. Неважно, продает ли бизнес товары или оказывает услуги, если клиентов нет, нет и бизнеса. Таким образом, клиент - конечная точка приложения усилий бизнеса. Поэтому бизнесу важно знать ответы на такие вопросы, как:" Сколько у нас клиентов?" " Доволен ли клиент нашими продуктами?" " Какие новые продукты хочет видеть наш клиент?". Когда бизнес небольшой, ответы на эти вопросы может дать сам владелец бизнеса, так как клиентов немного. С увеличением числа клиентов это становится невозможным без специальной автоматизированной системы, которую назвали CRM.

"CRM (Customer Relationship Management) - это класс систем для ведения клиентской базы, автоматизации взаимодействия с клиентами и, как следствие, повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процедур и последующего анализа результатов." [[[1]](#footnote-1)]

## Актуальность

Каждый взрослый человек работает. Кто-то на предприятии или в бизнесе, а кто-то создает собственное дело. Все ученики нашей школы после получения образования будут работать, кто-то создаст собственное дело, поэтому для многих будет важен вопрос автоматизации управления взаимоотношений с клиентами. В этом им поможет данное исследование.

Преимущество CRM состоит в том, что:

Во-первых, она помогает вести систематизированный учет клиентов, а также всегда иметь под рукой легкодоступную информацию о контактах с клиентами.

Во-вторых с помощью учета клиентов можно понять, расширяется ли ваша клиентская база или нет и насколько продуктивно работают ваши сотрудники.

В-третьих, конкретизированный учет клиентов помогает не потерять потенциального покупателя. К примеру, записав дни рождения клиентов, можно отправить им сообщение в этот день, поздравив их и предложив определенную льготу: персональную скидку, акцию и т.п. Тем самым вы, во-первых, напоминаете о вашей фирме и продукции ,во-вторых, делаете им приятно и ,в-третьих, предоставляете бонус. Клиент вспомнит вашу фирму, получит удовольствие от поздравления и обязательно захочет использовать бонус. Поэтому он пойдет и приобретет вашу продукцию, а вы получаете нового клиента.

На сегодняшний день существует огромное количество CRM-систем. И все они разные. Обычно, люди, которые хотят выбрать CRM для своего бизнеса, но не разбирающиеся в них, теряются в огромном выборе различных программ. В своем реферате я хочу привести в пример несколько популярных CRM-систем и рассмотреть плюсы и минусы одной из них.

## Цель исследования

Изучение применения IT в бизнесе на примере CRM-систем, рассмотрение причин использования CRM в бизнесе и конкретных примеров CRM-систем

Для выполнения этой цели были поставлены конкретные задачи:

1. Изучить, что такое CRM-системы.
2. Изучить историю создания и развития CRM.
3. Рассмотреть одну из популярных CRM-систем.
4. Рассмотреть положительные и отрицательные стороны выбранной CRM.

# Список литературы

1. Кудинов А. "CRM: российская практика эффективного бизнеса", Москва, "1С-Паблишинг, 2009 год, 251 стр.
2. 10 лучших CRM-систем 2016 года http://www.top10crm.ru/(действителен на март 2017 года)
3. CRM-система NetSuite\_CRM http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт: NetSuite\_CRM (действителен на февраль 2017 года)
4. Microsoft Dynamics CRM https://startpack.ru/application/microsoft-dynamics-crm(действителен на январь 2017 года)
5. Microsoft Dynamics CRM Online http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт: Microsoft Dynamics CRM 2011 Online( действителен на январь 2017 года)
6. Oracle CRM http://www.ab-solut.net/ru/articles/oracle/ (действителен на январь 2017 года)
7. SAP(CRM) http://asapcg.com/press-center/articles/sap-crm/ (действителен на январь 2017 года)
8. Software as a service, Программное обеспечение как услуга http://www.tadviser.ru/index.php/SaaS\_-\_Программное\_обеспечение\_как\_услуга (действителен на февраль 2017 года)
9. Sugar Community Edition. Руководство пользователя и администратора для версии 6.2 http://www.call-center.su/call-center/crm/SugarCRM\_manual.pdf (действителен на март 2017 года)
10. Sugar CRM http://www.kpms.ru/Automatization/SugarCRM.htm (действителен на март 2017 года)
11. Zoho CRM https://habrahabr.ru/company/trinion/blog/248281/(действителен на январь 2017 года)
12. Виды CRM-систем https://crm-systems.info/vidy-crm-sistem/#\_CRM (действителен на март 2017 года)
13. Квадрат Gartner http://www.tadviser.ru/index.php/Статья: Квадрат Gartner (действителен на февраль 2017 года)
14. Классификация CRM-систем http://www.managertip.ru/tubvs-479-1.html (действителен на март 2017 года)
15. Классификация CRM-систем http://www.marketing.spb.ru/soft/crm/classification.htm (действителен на март 2017 года)
16. Компания Pegasystems http://www.tadviser.ru/index.php/Компания: Pegasystems (действителен на февраль 2017 года)
17. Компания Gartner http://www.securitylab.ru/news/tags/Gartner/# (действителен на февраль 2017 года)
18. Компания NetSuite http://www.tadviser.ru/index.php/ Компания:NetSuite (действителен на февраль 2017 года)
19. Компания SAP SE http://www.tadviser.ru/index.php/Компания:SAP\_SE (действителен на февраль 2017 года)
20. Магические квадранты Gartner http://www.cossa.ru/152/88451/(действителен на февраль 2017 года)
21. Описание функциональных возможностей SugarCRM https://crm-bpm.ru/sugarcrm/ (действителен на март 2017 года)
22. Официальный сайт компании Microsoft https://www.microsoft.com/ru-ru/dynamics365/home (действителен на март 2017 года)
23. Официальный сайт компании amoCRM https://www.amocrm.ru/ (действителен на март 2017 года)
24. Официальный сайт компании Salesforce http://salesforce.com/(действителен на декабрь 2016 года)
25. Официальный сайт компании SugarCRM https://www.sugarcrm.com/ (действителен на март 2017 года)
26. Официальный сайт компании Terrasoft https://www.terrasoft.ru/ (действителен на март 2017 года)
27. Официальный сайт компании Zoho https://www.zoho.com/crm/?src=zoho (действителен на март 2017)
28. Официальный сайт компании Битрикс24 https://www.bitrix24.ru/ (действителен на март 2017 года)
29. Официальный сайт компании Мегаплан https://megaplan.ru/ (действителен на март 2017 года)
30. Что отложено по осям "магических квадрантов" Gartner https://www.pcweek.ru/business/blog/business/2548.php (действителен на март 2017 года)
31. Что такое Base CRM http://internetno.net/category/obzoryi/base\_crm\_udobnaya\_i\_funkcionalnaya\_onlajnsistema\_dlya\_raboty\_s\_klientami\_i\_partnerami/ (действителен на январь 2017 года)
32. Что такое Bpm'online CRM https://ru.wikipedia.org/wiki/Bpm%27online\_CRM (действителен на январь 2017 года)
33. Что такое CRM http://www.crm2web.ru/tags/chto\_takoe\_CRM/ (действителен на декабрь 2016 года)
34. Что такое CRM-система и как она помогает в работе? http://www.kadrof.ru/st-crm.shtml ( действителен на декабрь 2016 года)
35. Что такое CRM-системы и как их правильно выбирать? https://habrahabr.ru/company/trinion/blog/249633/ (действителен на сентябрь 2016 года)
36. Что такое PHP? http://www.php.su/php/?php (действителен на март 2017 года)
37. Что такое и зачем нужна CRM-система http://www.b2bbasis.info/crm/128-chto-takoe-i-zachem-nuzhna-crm-sistema.html(действителен на декабрь 2016 года)
38. Что такое магический квадрат Gartner http://www.crmonline.ru/analytics/ratings/gartsfa2016.php (действителен на март 2017 года)

1. [↑](#footnote-ref-1)