Глава 2.

Современные CRM.

Чтобы рассмотреть современные CRM, я хочу рассказать о "Магическом квадранте" Гартнера (Gartner Magic Quadrants). "Квадрат Gartner (магический квадрат Gartner) — графическое отображение ситуации на рынке, позволяющее оценить возможности продуктов и самих производителей. Применяется агенством Gartner"[[1]](#footnote-1). Gartner- аналитическое агентство и исследовательская компания, специализирующаяся на изучении рынка информационных технологий. Она была основана в 1979 году Гидеоном Гартнером, и ее основной деятельностью стало проведение регулярных исследований рынков информационных технологий.[[2]](#footnote-2)

Рассмотрим квадранты квадрата Гартнера. Всего квадрантов 4. Горизонтальная ось обозначает полноту видения(более понятный термин: Зрелость замыслов)[[3]](#footnote-3) и отражает маректинговые и продажные показатели производителя[[4]](#footnote-4), а вертикальная — возможность реализации(степень реализации замыслов)[[5]](#footnote-5).Она отражает технологическую продвинутость и стратегию компании в этой теме[[6]](#footnote-6). Верхний правый квадрант — лидеры, это компании, которые первые по обоим пунктам. Они демонстрируют стабильный прогресс и усилия по всем показателям, по которым проводится оценка. Их действия поднимают уровень конкуренции на рынке, они могут изменить курс развития всей индустрии.[[7]](#footnote-7) Верхний левый — разработки с возможной реализацией, но без полного видения(претенденты). Претенденты на лидерство (Challengers) имеют качественные продукты, которые удовлетворяют основным требованиям рынка и имеют высокий уровень продаж, популярности и долю рынка, которая позволяет им превосходить нишевых игроков.[[8]](#footnote-8) Нижний правый — инновации, у которых есть полнота видения, но пока нет возможности быть реализованными. Дальновидные производители программного обеспечения (Visionaries) инвестируют средства в лидирующие технологии, которые лягут в основу следующего поколения продукта и позволят покупателям получать более быстрый доступ к улучшенному управлению и безопасности. Вендоры из этой группы могут оказывать влияние на развитие отрасли, но не могут воздействовать на лидеров и претендентов на лидерство.[[9]](#footnote-9) И последний нижний левый квадрант — нишевые игроки, разработки, отстающие по первому и по второму пункту.[[10]](#footnote-10) Нишевые игроки (Niche Players) предлагают жизнеспособные решения, которые отвечают основным требованиям покупателей. Маловероятно, что они окажутся в конечном списке закупки. Нишевые игроки могут быть ориентированы на небольшие сегменты рынка и часто демонстрируют на них более высокую эффективность, чем лидеры.[[11]](#footnote-11)

В этом году в квадрат Gartner попали 19 CRM. Лидерами стали: Salesforce-CRM, в основе которой лежит SaaS(модель продажи программного обеспечения, при которой поставщик разрабатывает веб-приложение и самостоятельно управляет им, предоставляя заказчикам доступ через интернет. Основное преимущество модели SaaS для потребителя состоит в отсутствии необходимости установки, обновления и поддержки программного обеспечения.)[[12]](#footnote-12);

Microsoft Dynamics CRM— это пакет программ, направленный на улучшение управления взаимоотношениями с клиентами. С помощью этого набора можно куда быстрее организовать процесс продаж, маркетинга и услуг. Пакет применяется как полноценная платформа для работы с клиентами, а её настройка зависит от конкретных целей предприятия.[[13]](#footnote-13);

Microsoft Dynamics CRM online- «облачная» (работает по модели SaaS) версия бизнес-приложения Microsoft Dynamics CRM для управления продажами, маркетингом и обслуживания клиентов.[[14]](#footnote-14)

В квадрат Претендентов попали SAP(CRM)-CRM-продукт, разработанный немецкой компанией SAP SE[[15]](#footnote-15) не только для решения краткосрочных задач, но и для выстраивания стратегии деятельности компании и укрепления ее конкурентоспособности в долгосрочной перспективе. SAP(CRM) позволяет комплексно выполнять такие задачи как объединение сотрудников, менеджмента, клиентов и партнеров компании в полный замкнутый цикл процессов и технологий, на основе которых осуществляется эффективное управление взаимоотношениями с клиентами.[[16]](#footnote-16)

NetSuite- комплексный программный бизнес-продукт американской компании NetSuite Inc.[[17]](#footnote-17), который позволяет крупным и быстрорастущим средним компаниям управлять всеми ключевыми бизнес-процессами в единой интегрированной системе, которая включает управленческий и налоговый учет / планирование внутренних ресурсов предприятия (ERP), систему управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) и все инструменты для работы сайта и электронной коммерции (Ecommerce).[[18]](#footnote-18)

Дальновидными производителями стали SAP(Hybris Cloud for Sales); Oracle CRM—единое централизованное хранилище информации обо всех контактах с заказчиками по всем каналам взаимодействия. В Oracle CRM находится информация про все аспекты деятельности компании (задачи, исполнение, примечания, локации и так далее), которые используются компонентами пакета приложений CRM: Продажи, Сервис, Маркетинг, Электронная Коммерция, Центр Взаимодействий. Модули обращаются к CRM для сохранения и получения данных о взаимодействии с заказчиком вне зависимости от того, по какому каналу эти сведения были получены (по телефону, электронной почте или через другие источники связи).[[19]](#footnote-19)

Sugar CRM- CRM система с открытым кодом. Платформа позволяет администраторам и разработчикам создавать настраиваемые бизнес-процессы, определять команды, контролировать права доступа к модулям и полям, изменять экраны и страницы, создавать новые модули с использованием сторонних источников данных. Главными достоинствами SugarCRM является модульность системы и открытый код. Благодаря этому расширяются возможности как для компаний-пользователей, так и для разработчиков. Для каждой компании могут быть созданы модули, точно соответствующие ее работе. [[20]](#footnote-20)

CRMNEXT; Base- облачная SaaS-система. Огромным плюсом Base CRM является возможность подтягивать все контактные данные из телефонной книги смартфона, почты и социальных сетей. Причем импортируются не только телефоны, электронные адреса и профили в Facebook и LinkedIn, но и даже письма.[[21]](#footnote-21)

Нишевыми игроками оказались: Bulhom, bmp'online(SaaS-решение, разработанное компанией Terrasoft. Bpm'online CRM объединяет возможности системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) и системы управления бизнес-процессами (BPM))[[22]](#footnote-22), Zoho CRM (это saas решение, то есть работа программы осуществляются только через web-браузер, и никакие программы на компьютер пользователя не устанавливаются)[[23]](#footnote-23), Apteam, Pegasystems(позволяет пользователям снижать издержки, увеличивать лояльность клиентов, генерировать новые направления бизнеса и наращивать производительность.)[[24]](#footnote-24), Infor, Sage, Tour de Force, PipelineDeals.

1. Квадрат Gartner http://www.tadviser.ru/index.php/Статья: Квадрат Gartner [↑](#footnote-ref-1)
2. Компания Gartner http://www.securitylab.ru/news/tags/Gartner/# [↑](#footnote-ref-2)
3. Что отложено по осям “магических квадрантов” Gartner? https://www.pcweek.ru/business/blog/business/2548.php [↑](#footnote-ref-3)
4. Квадрат Gartner http://www.tadviser.ru/index.php/Статья: Квадрат Gartner [↑](#footnote-ref-4)
5. Что отложено по осям “магических квадрантов” Gartner? https://www.pcweek.ru/business/blog/business/2548.php [↑](#footnote-ref-5)
6. Квадрат Gartner http://www.tadviser.ru/index.php/Статья: Квадрат Gartner [↑](#footnote-ref-6)
7. там же [↑](#footnote-ref-7)
8. там же [↑](#footnote-ref-8)
9. там же [↑](#footnote-ref-9)
10. Магические квадранты Gartner http://www.cossa.ru/152/88451/ [↑](#footnote-ref-10)
11. Квадрат Gartner http://www.tadviser.ru/index.php/Статья: Квадрат Gartner [↑](#footnote-ref-11)
12. Software as a service Программное обеспечение как услуга http://www.tadviser.ru/index.php/SaaS\_-\_Программное\_обеспечение\_как\_услуга [↑](#footnote-ref-12)
13. Microsoft Dynamics CRM https://startpack.ru/application/microsoft-dynamics-crm [↑](#footnote-ref-13)
14. Microsoft Dynamics CRM Online http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт: Microsoft Dynamics CRM 2011 Online [↑](#footnote-ref-14)
15. Компания SAP SE http://www.tadviser.ru/index.php/ [↑](#footnote-ref-15)
16. SAP(CRM) http://asapcg.com/press-center/articles/sap-crm/ [↑](#footnote-ref-16)
17. Компания NetSuite http://www.tadviser.ru/index.php/ Компания:NetSuite [↑](#footnote-ref-17)
18. http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт: NetSuite\_CRM [↑](#footnote-ref-18)
19. Oracle CRM http://www.ab-solut.net/ru/articles/oracle/ [↑](#footnote-ref-19)
20. Sugar CRM http://www.kpms.ru/Automatization/SugarCRM.htm [↑](#footnote-ref-20)
21. Base CRM http://internetno.net/category/obzoryi/base\_crm\_udobnaya\_i\_funkcionalnaya\_onlajnsistema\_dlya\_raboty\_s\_klientami\_i\_partnerami/ [↑](#footnote-ref-21)
22. Bpm'online CRM https://ru.wikipedia.org/wiki/Bpm%27online\_CRM [↑](#footnote-ref-22)
23. Zoho CRM https://habrahabr.ru/company/trinion/blog/248281/ [↑](#footnote-ref-23)
24. http://www.tadviser.ru/index.php/Компания: Pegasystems [↑](#footnote-ref-24)