

УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ.

**ИССЛЕДОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ.**

Коптева С.А.

Информационные технологии управления отношениями с клиентами.

Microsoft Dynamics CRM

SAP CRM

1С:CRM ПРОФ

Сравнение информационных систем по значимости выполняемых функций для компании .

Критерии	Microsoft Dynamics CRM	SAP CRM	1С:CRM ПРОФ
Ведение списка клиентов	+	+	+
Ведение списка контактных лиц	+	+	+

Критерии	Microsoft Dynamics CRM	SAP CRM	1С:CRM ПРОФ
Ведение сложных связей "Клиент-Контакт"	+	+	+
Возможность сегментации клиентов	+	+	+
Ведение продуктового каталога	+	+	+

Критерии	Microsoft Dynamics CRM	SAP CRM	1С:CRM ПРОФ
Ведение множественных прайс-листов	+	+	+
Ведение продаж	+	+	+
Ведение задач	+	+	+

Критерии	Microsoft Dynamics CRM	SAP CRM	1С:CRM ПРОФ
Ведение событий	+	+	+
Ведение проектов	+	+	+
Ведение реестра документов	+	+	+

Критерии	Microsoft Dynamics CRM	SAP CRM	1С:CRM ПРОФ
Ведение реестра счетов	+	+	+
Ведение реестра договоров	+	+	-
Ведение маркетинговых воздействий	+	+	+

Критерии	Microsoft Dynamics CRM	SAP CRM	1С:CRM ПРОФ
Наличие напоминаний, наличие оповещений, создание рассылок, проведение опросов	+	+	+
Использование шаблонов MS Office	-	+	+
Возможность создания именных рассылок	+	+	+

Критерии	Microsoft Dynamics CRM	SAP CRM	1С:CRM ПРОФ
Графический конструктор бизнес-процессов	-	+	+
Создание новых карт процессов без программирования	+	+	-
Суммовое и количественное планирование продаж	+	+	-

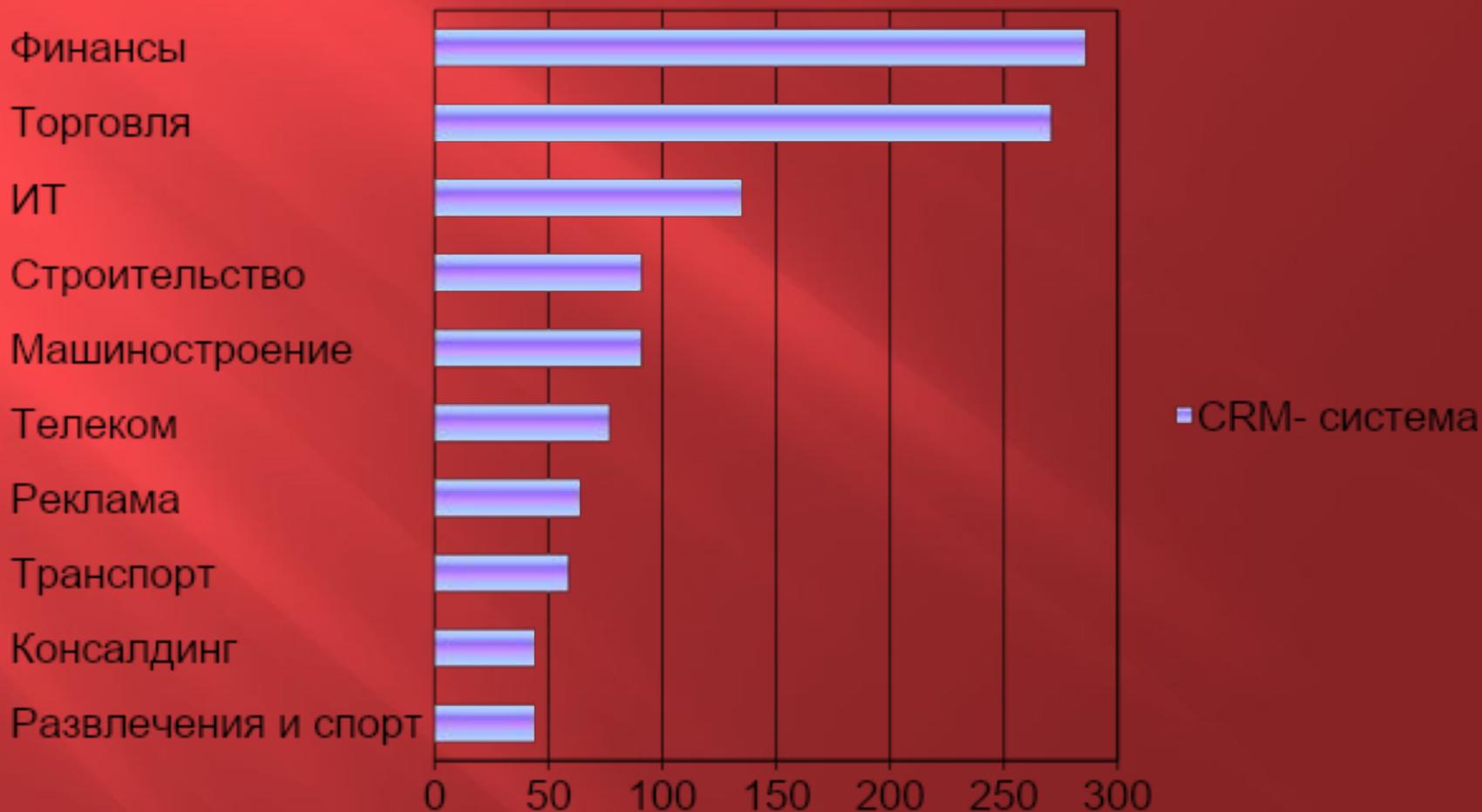
Критерии	Microsoft Dynamics CRM	SAP CRM	1С:CRM ПРОФ
Воронка продаж	+	+	+
Интеграция с почтовыми клиентами	Встроенный клиент MS Outlook	Outlook Express MS Outlook The Bat	Outlook Express MS Outlook The Bat
Тип клиентского приложения	Тонкий клиент/ Web-browser Отдельное приложение	Тонкий клиент/ Web-browser	Отдельное приложение

Критерии	Microsoft Dynamics CRM	SAP CRM	1С:CRM ПРОФ
Возможность использования бесплатных баз данных	-	+	+
Ограничение доступа на уровне док-в, справочников	+	+	+
Цена лицензии (раб. место)	100-250\$ >1000\$ 250-500\$	>1000\$ 500-1000\$	250-500\$

Рекомендации.

На основе сравнения CRM систем была выбрана система 1С:CRM ПРОФ, как реализующая важные для компании функции и подходящая для специфики и задач компании. Ее ключевым преимуществом является интеграция с 1С, которая является основной системой в компании. Благодаря привычному интерфейсу и отсутствию необходимости в переучивании сотрудников переход к новой системе не будет занимать много времени. Также причиной выбора 1С:CRM ПРОФ является то, что “Что делать Консалт” занимается внедрением 1С, и в компании есть свой штат разработчиков и команда внедрения, что упрощает процесс внедрения и поддержки системы в компании. Еще одним преимуществом является отсутствие “облачных” технологий в данном решении. Ввиду небольшого использования и скорости интернет - соединения использование “облачных” технологий увеличило бы время работы с системой, и, как следствие, не привело бы к выгодам по времени.

Отрасли-лидеры по числу внедрений CRM- систем.



Доля продаж CRM систем в России за 2017 год.

