

ОБЛАЧНЫЕ РЕШЕНИЯ CRM СИСТЕМ

Курносова Анастасия Геннадьевна¹, Сычева Маргарита Петровна²

¹Студентка;

ГБОУ ВПО «Международный Университет природы, общества и человека «Дубна»,
Институт системного анализа и управления;
141980, Московская обл., г. Дубна, ул. Университетская, 19;
e-mail: anecate@mail.ru.

²Старший преподаватель;

ГБОУ ВПО «Международный Университет природы, общества и человека «Дубна»,
Институт системного анализа и управления;
141980, Московская обл., г. Дубна, ул. Университетская, 19;
e-mail: msytcheva@yandex.ru.

В настоящее время популярность CRM-систем возросла, так как они стали доступными не только крупным предприятиям, но и средним и небольшим по размеру компаниям. Как известно CRM может располагаться в защищенном центре, сервере компании, и в настоящее время тенденция использования облачных технологий для этих целей растет. Насколько это выгодно, и какие системы лидируют – об этом пойдет речь в данной статье.

Ключевые слова: CRM, облачные технологии, популярные CRM-системы, расположенные на облаках.

CLOUD SOLUTIONS OF CRM SYSTEMS

Kurnosova Anastasia¹, Sychova Margarita²

¹Student;

Dubna International University of Nature, Society, and Man,
Institute of system analysis and management;
141980, Dubna, Moscow reg., Universitetskaya str., 19;
e-mail: anecate@mail.ru.

²Senior teacher;

Dubna International University of Nature, Society, and Man,
Institute of system analysis and management;
141980, Dubna, Moscow reg., Universitetskaya str., 19;
e-mail: msytcheva@yandex.ru.

At present the popularity of CRM-systems has increased as they became available not only for large enterprises but also for small and medium-sized companies. It is known that CRM can be placed in a secure center, a company server and there is a tendency to use cloud computing is rising now. How profitable it is and which systems lead – this will be discussed in this article.

Keywords: CRM, cloud technology, popular CRM-system located on the clouds.

Многие компании, работающие в сфере услуг, занимающиеся производством, страхованием и финансами, строительством, оптовой и розничной торговлей, телекоммуникациями, ежедневно решают важную для них задачу: как поднять уровень продаж и объем предоставленных услуг. Из-за высокой конкуренции сделать это очень трудно, и успех практически полностью зависит от предоставления наиболее выгодных условий клиенту. Лучший инструмент для решения поставленной задачи – настроенная система управления взаимоотношениями с клиентами (*CRM*).

Customer Relationship Management – прикладное программное обеспечение, предназначенное для ведения бизнеса организации. Оно позволяет автоматизировать взаимодействие с клиентами и процесс продаж так, чтобы результат получился максимальным. Компания, которая использует такую систему, имеет следующие возможности:

- быстрый доступ к актуальной информации о клиентах;
- хранение полной истории контактов;
- оперативность обслуживания клиентов и проведения сделок;
- формализация схем взаимодействия с клиентами,
- автоматизация документооборота;
- простота в использовании и быстрота обучения;
- оперативная статистическая информация о работе менеджеров;
- согласованное взаимодействие между сотрудниками и подразделениями.

Раньше CRM была доступна лишь крупным предприятиям, сейчас всё изменилось: компании с десятью сотрудниками также могут воспользоваться преимуществами CRM, так как поставщики программ снизили планку доступности и сделали несколько вариантов сборок и размещения.

CRM-система может быть размещена:

- в защищенном центре обработки данных (On-Demand);
- на сервере компании (On-Site);
- на облачном сервере.

Облачные технологии – это группа серверов, компьютеров, объединенных между собой в единую сеть Интернетом, предоставляя клиенту единый виртуальный сервер. Если какой-нибудь компьютер из группы выйдет из строя, то его автоматически заменит другой, на работе пользователя это никак не отразится.

Использование облачных технологии сегодня переживает бум, они активно используются во многих проектах и системах. Особенную популярность они принесли CRM-системе. Почему?

Одной из самых главных задач CRM является поддержка взаимодействия бизнеса и клиента, ключевым каналом связи между которыми в настоящий момент является интернет, поэтому логично разместить CRM в облаке. Такие системы приобретают ряд преимуществ:

- коммунальность, позволяющая нескольким пользователям независимо разделять один и тот же ресурс;
- возможность платить по факту использования;
- работа через интернет;
- отсутствие длительных процедур обновления ПО и миграции данных из одной версии в другую;
- бесперебойная работа CRM-системы компании;
- снижение издержек на IT(установка дополнительного ПО, закупка дорогостоящего серверного оборудования).

Проведём сравнительный анализ часто используемых CRM-систем «облачного» типа с открытым кодом, к примеру: ASoft CRM Lite, SugarCRM и лидеров мирового рынка: Salesforce, Microsoft Dynamics CRM.

Salesforce – создана американской компанией Salesforce.com под модели SaaS. Она всё время обновляется, приобретая новые функции, которые превращают процесс взаимодействия с системой и

её составляющими более удобным. Все пользователи **Salesforce** получают обновления автоматически 4 раза в год. Следует отметить, что система имеет мобильную версию.

SugarCRM – рейтинговая opensource CRM-система, без лицензии на подключение, имеет низкую стоимость. Поэтому десятки тысяч компаний по всему миру используют её. Она может быть использована для создания бизнес-приложений с автоматизацией определенных процессов и для комплексной автоматизации CRM-процессов.

ASoft CRM Lite – облегченная версия системы управления процессами ASoft CRM. Она содержит модули, которые обеспечивают управление продажами, управление маркетингом, управление послепродажным обслуживанием, документооборот и управление складом.

Microsoft Dynamics CRM – эта система разработана компанией Microsoft, она предназначена для управления взаимоотношениями с клиентами. Её использование способствует снижению стоимости привлечения новых клиентов, сокращению цикла и стоимости продажи, увеличению количества закрытых сделок, увеличению продаж существующим клиентам, снижению стоимости обслуживания клиентов, повышению их удовлетворенности и лояльности.

Теперь сравним описанные выше системы по функциональным возможностям, механизму бизнес-процессов, возможности планирования, интеграции с другими системами, формированию отчетов, архитектуре, ролям и разграничению доступа, стоимости поставки и обслуживания.

Название	<i>Salesforce</i>	<i>SugarCRM</i>	<i>ASoft CRM Lite</i>	<i>Microsoft Dynamics CRM</i>
Общая информация о системе				
Вендор	<i>Salesforce.com</i>	<i>SugarCRM</i>	<i>ASoft CRM</i>	<i>Microsoft</i>
Год выпуска первой версии системы	1999	2004	2004	2002
Отраслевая применимость	<p>HORECA (Общепит и отельный бизнес)</p> <p>IT и Telecom, дистрибуция, склад, логистика, издательские услуги и полиграфия, медицинские услуги, образовательные услуги, профессиональные услуги, производство, развлекательные и оздоровительные услуги, страховые услуги, строительство и недвижимость, торговля, финансовые услуги</p>	<p>HORECA (Общепит и отельный бизнес)</p> <p>IT и Telecom, дистрибуция, склад, логистика, издательские услуги и полиграфия, медицинские услуги, образовательные услуги, профессиональные услуги, производство, развлекательные и оздоровительные услуги, страховые услуги, строительство и недвижимость, торговля, финансовые услуги</p>	<p>HORECA (Общепит и отельный бизнес)</p> <p>IT и Telecom, государственные органы, дистрибуция, склад, логистика, издательские услуги и полиграфия, медицинские услуги, образовательные услуги, профессиональные услуги, производство, развлекательные и оздоровительные услуги, страховые услуги, строительство и недвижимость, торговля, финансовые услуги</p>	<p>HORECA (Общепит и отельный бизнес)</p> <p>IT и Telecom, автобизнес, банки, государственные органы, дистрибуция, склад, логистика, издательские услуги и полиграфия, медицинские услуги, образовательные услуги, профессиональные услуги, производство, развлекательные и оздоровительные услуги, страховые услуги, строительство и недвижимость, торговля, финансовые услуги</p>

Численность компании заказчика	250-1000 сотр. > 1000 сотр. 100-250 сотр. 10-25 сотр. 1-10 сотр. 25-100 сотр.	250-1000 сотр. 100-250 сотр. 10-25 сотр. 1-10 сотр. 25-100 сотр.	10-25 сотр. 1-10 сотр. 25-100 сотр.	250-1000 сотр. > 1000 сотр. 100-250 сотр. 10-25 сотр. 25-100 сотр.
Обзор функциональных возможностей				
Ведение маркетинговых воздействий	Да	Да	Нет	Да
Создание рассылок	Да	Да	Нет	Да
Проведение опросов	Да	Да	Нет	Да
Использование шаблонов Open Office	Да	Да	Да	Нет
Механизм бизнес-процессов				
Настраиваемый механизм бизнес-процессов	Да	Да	Да	Да
Графический конструктор бизнес-процессов	Да	Нет	Да	Нет
Создание новых карт процессов без программирования	Да	Да	Да	Да
Возможности планирования				
Суммовое и количественное планирование продаж	Да	Да	Да	Да
Возможность детализации воронки продаж	Да	Да	Да	Да
Интеграция				
Интеграция с почтовыми клиентами	MS Outlook	MS Outlook	Outlook Express MS Outlook The Bat	MS Outlook
Интеграция с контакт-центром	Asterisk Avaya Cisco другие	Asterisk Avaya Cisco	Asterisk Oktel Infinity Avaya Cisco и др.	Asterisk Oktel Infinity Avaya Cisco и др.
Интеграция с учетными системами	SAP MS Navision MS Ахapta 1С и др.		SAP MS Navision MS Ахapta 1С и др.	SAP MS Navision MS Ахapta
Интеграция с MS Office	Да	Да	Да	Да

Отчеты				
Возможность экспорта отчетов в MS Excel	Да	Да	Да	Да
Возможность экспорта отчетов в MS Word	Нет	Да	Нет	Да
OLAP	Нет	Да	Нет	Да
Возможность детализации результатов отчетов	Да	Да	Да	Да
Количество отчетов в типовом решении		более 50	>50	100
Архитектура				
Тип архитектуры	Трехзвенная	Трехзвенная	Трехзвенная	Трехзвенная
Тип клиентского приложения	Тонкий клиент/Web-browser	Тонкий клиент/Web-browser	Тонкий клиент/Web-browser	Тонкий клиент/Web-browser Отдельное приложение
Возможность работы в распределенных сетях	Да	Нет	Да	Да
Поддержка терминального режима	Да	Да	Нет	Да
Язык платформы	Apex	PHP	C++	.NET (C#, VB)
Язык прикладной части	Apex, Visualforce, JavaScript	PHP	C++	JavaScript
Адаптация под специфические задачи	Да	Да	Нет	Да
Рекомендуемые СУБД		MS SQL ORACLE MySQL	MS SQL ORACLE MySQL	MS SQL
Возможность использования бесплатных баз данных	Да	Да	Да	Нет
Роли и разграничения доступа				
Ограничение доступа на уровне док-в, справочников	Да	Да	Да	Да
Ограничение доступа на уровне записей объектов	Да	Да	Да	Да

Стоимость поставки и обслуживания				
Наличие обучающих курсов			Доп. услуга	Доп. услуга
Наличие типовых методик, метрик и кейсов			Входит в поставку	Входит в поставку
Цена лицензии (раб. место)	Не требуется	<100\$	100-250\$	500-1000\$
Цена лицензии (сервер)	Не требуется			>1000\$
Стоимость поддержки (12 мес)		10-25%	25-50%	10-25%
Стоимость аренды (1 лиц. за 1 мес.)	10-50\$ 50-100\$ 100-250\$ 250-500\$	<100\$	<100\$	50-100\$

Признать одну CRM-систему лучше другой неверно, так как для каждого предприятия будет подходить та или иная, в соответствии с требованиями, возможностями и целями. Из проведенного анализа систем следует несколько выводов:

1. *SugarCRM* возможно использовать для любой категории бизнеса. Так как её можно использовать без лицензии, то не составит труда расширить функциональность. В ней можно легко создавать новые бизнес-процессы как с программированием, так и без него, но эта возможность ограничена.
2. *Microsoft Dynamics CRM* обладает более широкой отраслевой применимостью.
3. Для использования *Salesforce* не требуется лицензии на рабочее место и сервер. И она является одной из самых первых, появившихся на рынке.
4. *ASoft CRM Lite* больше подходит для компаний с небольшим количеством работников.

Бесспорным является тот факт, что главной особенностью CRM-систем «облачного» типа является принцип предоставления услуг «*on-demand*», благодаря которому пользователи получают доступ к системе через Интернет. Это позволяет значительно снизить издержки на ИТ, а именно: на установку дополнительного ПО и закупку дорогостоящего серверного оборудования.

Стоит отметить, что любая система такого типа должна иметь 100% защиту от взлома, и гарантировать конфиденциальность информации, чтобы не допустить утечки информации: контакты, приходы, расходы и прочие сведения, которые в дальнейшем можно использовать против компании.

Список литературы

1. Заборский В. Черные дыры облачных технологий. – [Электронный ресурс]. URL: <http://www.crm-practice.ru>.
2. Савчук И. Витаем в облаках. – [Электронный ресурс]. URL: <http://www.nestor.minsk.by>.
3. CRM-системы. – [Электронный ресурс]. URL: <http://www.norbit.ru>.
4. Свободная энциклопедия «Википедия». – [Электронный ресурс]. URL: <http://ru.wikipedia.org>.