

# Российский рынок CRM платформ 2025 г

Исследование Сколково

Алексей Борисов,  
Фонд «Сколково»

26.03.2025



# Об исследовании

- Российский рынок CRM систем активно развивается. В данном классе систем **более 50 программных продуктов**, некоторые из которых достигли высокого уровня зрелости, многие находятся на стадии становления и поиска своей ниши. В отраслевых нишах и сегменте среднего и малого бизнеса присутствуют коробочные продукты. Крупный бизнес диктует спрос на гибко настраиваемые платформы.
- В данном исследовании оценивали уровень зрелости рынка CRM систем как с точки зрения функциональной и технической готовности CRM, так и с точки зрения актуальности систем по отношению к запросам заказчиков.
  - Заказчики в рамках глубинных интервью сформулировали для нас свои ключевые задачи, боли и сложности в использовании CRM систем, а также дали оценку текущего состояния отечественного рынка.
  - Вендоры в рамках опроса и демонстраций показали свои программные продукты, с их преимуществами и недостатками.
- Результаты исследования помогут конечным заказчикам в процессе выбора поставщика в области CRM систем
- Исследование отличается масштабом и глубиной представленных результатов — было опрошено **23 разработчика**, которые были проанализированы по **276 параметрам**

# Методология исследования

## Этап 1 — глубинные интервью с конечными заказчиками CRM систем.

Выборка состояла из топ-менеджеров крупных предприятий таких отраслей как банки, розничная торговля, химия, фармацевтика, металлургия, страхование.

Целью проведения глубинных интервью являлось изучение проблематики, текущей практики и перспектив применения CRM систем на предприятиях. С представителями заказчиков обсуждались актуальные вопросы подходов к внедрению, использованию CRM систем, давалась оценка уровня зрелости CRM систем и поставщиков на рынке.

## Этап 2 — опрос разработчиков CRM систем (первичная оценка).

К участию были приглашены 42 разработчика, анкету заполнили 23 программных продукта, причисляемых разработчиками к классу систем управления взаимоотношениями с клиентами.

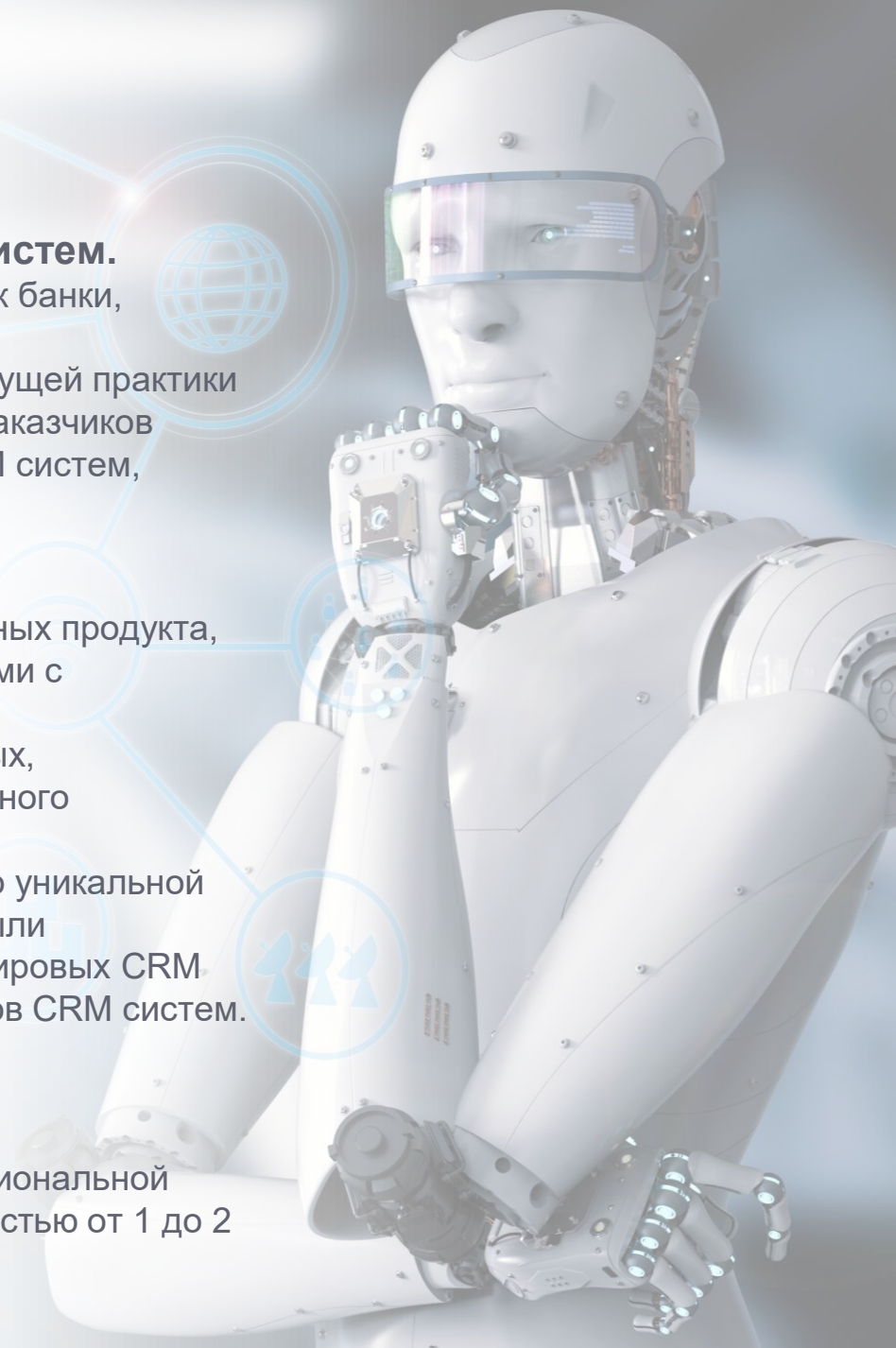
Целью опроса являлось формирование общей картины охвата функциональных, технологических возможностей российских CRM систем, а также организационного потенциала их разработчиков.

В ходе этапа была произведена первичная оценка и сравнение CRM систем по уникальной модели, состоящей из 276 критериев. При разработке референтной модели были использованы функциональные спецификации наиболее распространенных мировых CRM систем, а также выборки актуальных запросов и требований крупных заказчиков CRM систем.

## Этап 3 — демонстрации CRM систем (экспертная оценка).

Выборка этапа Демонстрации состояла из 8 участников.

Цели этапа — валидация первичной оценки, а также экспертная оценка функциональной полноты продукта. Формат валидации — демо-сессии по ВКС продолжительностью от 1 до 2 часов.





# Мнение заказчиков

(по результатам глубинных интервью)

- **Высокий уровень зрелости CRM** процессов в сегменте крупного бизнеса.
- Текущий **фокус компаний** – на **специфических отраслевых задачах**, а также вопросах интеграции и оптимизации процессов.
- **Ключевые сложности:**
  - **Интеграция с внутренними системами** (в первую очередь с legacy системами), а также со сторонними нишевыми маркетинговыми сервисами.
  - **Омниканальность** (обеспечение бесшовного взаимодействия с клиентом через различные каналы остается актуальной проблемой).
- В целом крупные корпоративные **заказчики положительно относятся** к предлагаемым на рынке отечественным решениям, отмечая с одной стороны удобство коробочных решений, с другой – функциональную гибкость платформ.
- **Чего не хватает** российским разработчикам CRM:
  - Глубокой индустриальной специфики
  - Качественной технической поддержки
  - Масштабируемость (не удовлетворяет требованиям крупного бизнеса по нагрузке)

# Участники исследования (23 компании)

Список по алфавиту

1C:Рарус (ООО «1С-Рарус»)

A2B (ООО «А2Б»)

Amber (ООО «ЭМБЕР»)

BPMSoft (ООО «БПМСОФТ»)

Brizo (ООО «БРИЗО»)

Comindware (ООО «Колловэар»)

CRM-360 (ООО «АйДи-360»)

CRM ORAGEN (ООО «МедГуру»)

CXBOX 3 (ООО «СиИксЛаб»)

ELMA (ООО «ЭЛМА»)

GETCRM (ООО «ГетСиЭрЭм»)

KonnektU (ООО «СРМ Солюшнс»)

SimpleOne (ООО «СИМПЛ 1»)

RetailCRM (ООО «РИТЕЙЛДРАЙВЕР»)

Persona.CRM (ООО «Нобилис Тим»)

RegionSoft (ООО «Регион-Софт»)

S2 (ООО «Фирма «С-2»)

SBER CRM (ПАО СБЕРБАНК)

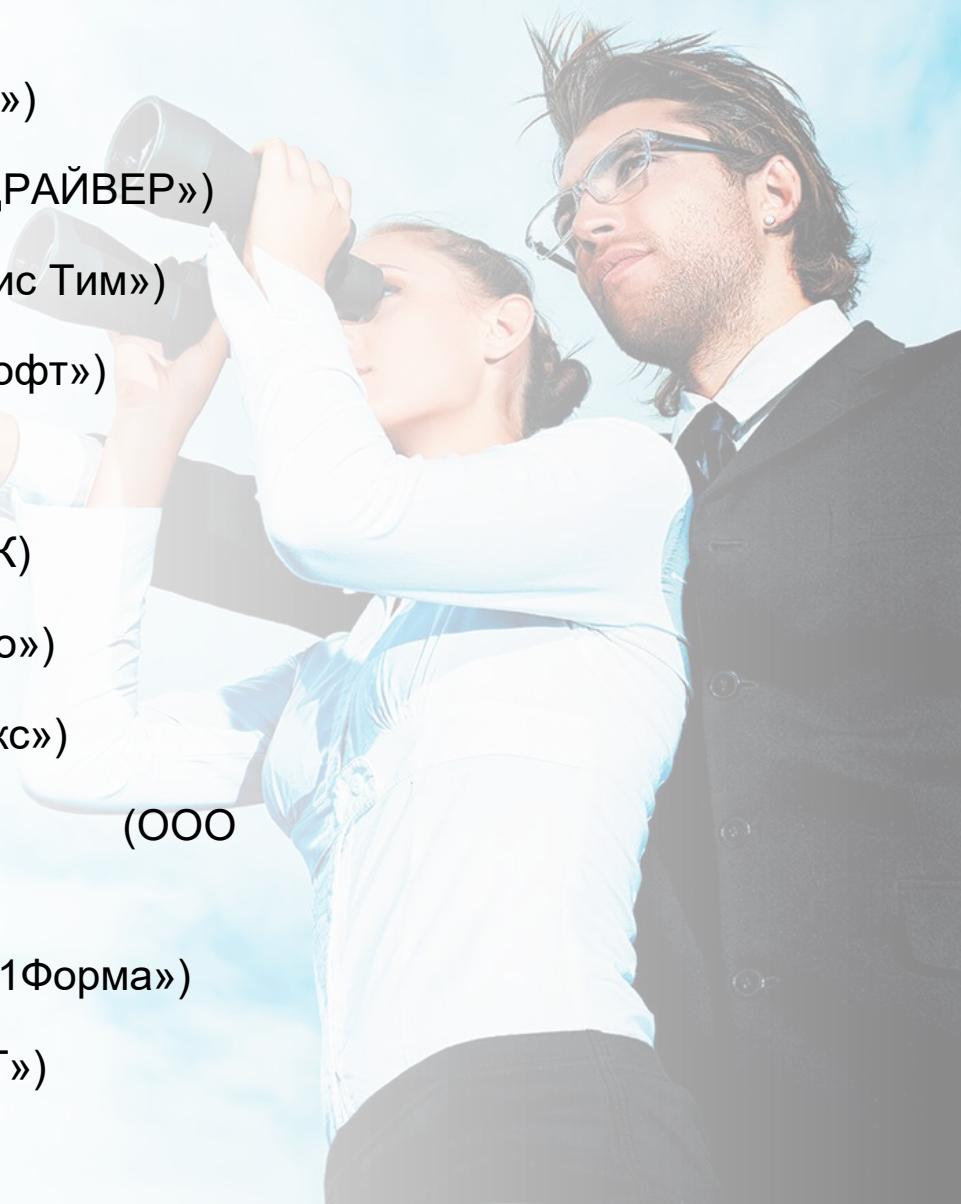
АСПРО.КЛАУД (ООО «Аспро»)

Битрикс24 (ООО «1С-Битрикс»)

РосБизнесСофт  
«РУСБИЗНЕССОФТ» (ООО)

Первая Форма CRM (ООО «1Форма»)

«Простой бизнес» (ООО «1Т»)



# Первичная самооценка CRM систем

| №  | Вендор         | Количество баллов<br>(max=675,4) | Критичный функционал<br>(max=228) | Сумма баллов<br>(max=903,4) |
|----|----------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| 1  | BPM Soft       | 578,1                            | 174,7                             | 752,9                       |
| 2  | ELMA           | 544,0                            | 159,1                             | 703,1                       |
| 3  | 1C:PAPYC       | 528,6                            | 171,2                             | 699,8                       |
| 4  | SIMPLE ONE     | 523,6                            | 164,9                             | 688,5                       |
| 5  | Amber          | 512,7                            | 159,5                             | 672,2                       |
| 6  | Persona.CRM    | 495,6                            | 152,4                             | 648,0                       |
| 7  | RetailCRM      | 481,4                            | 161,4                             | 642,8                       |
| 8  | Битрикс24      | 476,4                            | 148,9                             | 625,3                       |
| 9  | Первая Форма   | 482,4                            | 135,2                             | 617,6                       |
| 10 | KonnektU       | 496,7                            | 119,9                             | 616,6                       |
| 11 | Comindware     | 477,2                            | 135,0                             | 612,2                       |
| 12 | РосБизнесСофт  | 455,4                            | 146,8                             | 602,2                       |
| 13 | S2             | 455,0                            | 145,9                             | 600,9                       |
| 14 | CXBOX 3        | 446,1                            | 132,3                             | 578,3                       |
| 15 | RegionSoft     | 428,1                            | 149,2                             | 577,2                       |
| 16 | SBER CRM       | 419,9                            | 121,2                             | 541,0                       |
| 17 | Brizo          | 398,8                            | 108,2                             | 507,1                       |
| 18 | GETCRM         | 401,0                            | 95,6                              | 496,7                       |
| 19 | АСПРО.КЛАУД    | 346,7                            | 131,2                             | 477,9                       |
| 20 | CRM ORAGEN     | 391,5                            | 84,5                              | 476,0                       |
| 21 | A2B            | 361,4                            | 107,8                             | 469,2                       |
| 22 | Простой бизнес | 316,4                            | 140,3                             | 456,6                       |
| 23 | CRM-360        | 308,9                            | 79,7                              | 388,6                       |

Первичная оценка (по результатам анкетирования разработчиков) проводилась по трем измерениям:

- требования к функционалу продукта (144 критерия),
- требования к технологической платформе (100 критериев),
- требования к организационному потенциалу разработчика (32 критерия).

**По сумме баллов были выбраны 8 лидеров таблицы, с которыми были проведены демо-сессии, для проверки наличия функционала и экспертной оценки продукта.**

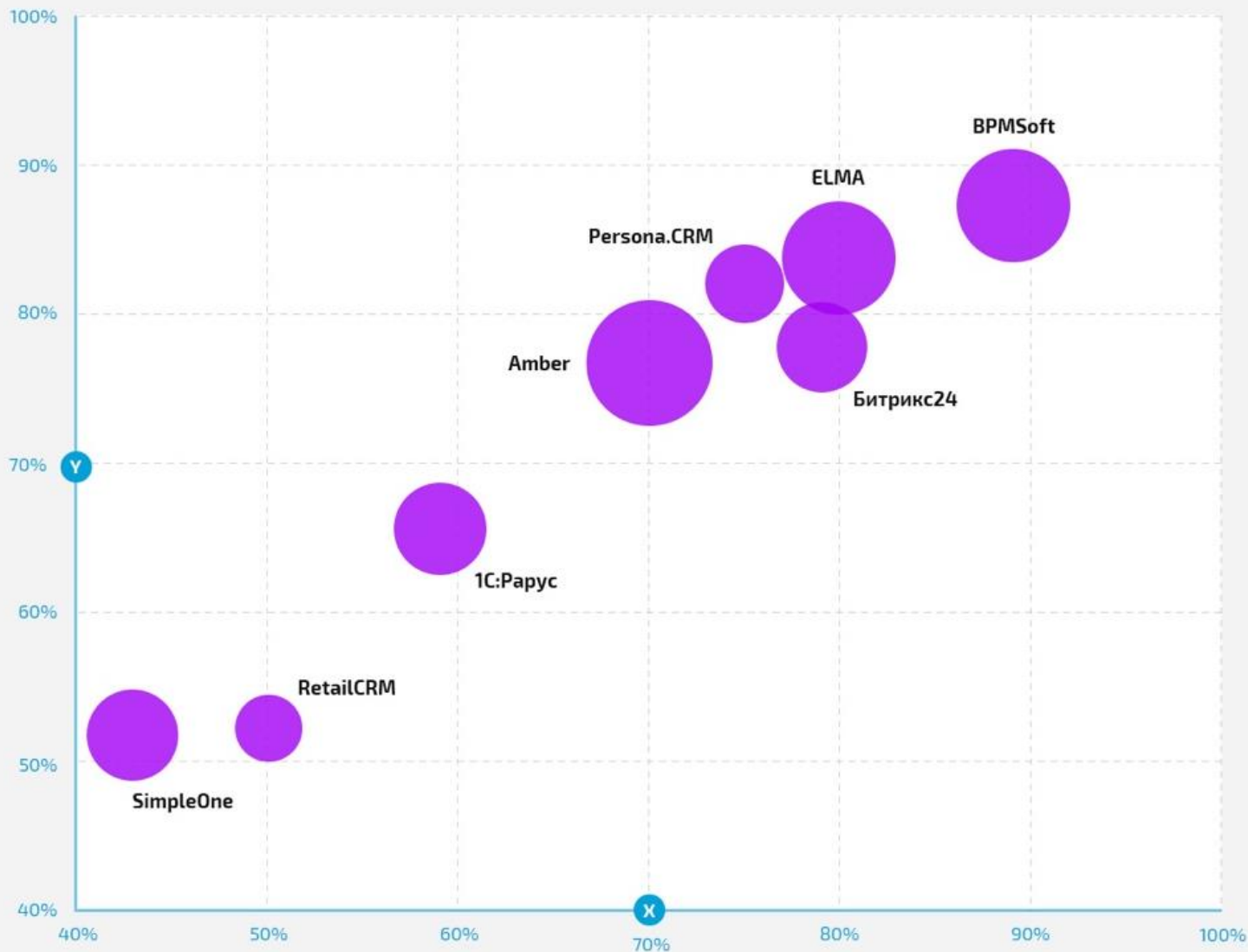
# Некоторые выводы из самооценки платформ

- В целом по рынку российские CRM системы показывают **высокую степень развития основной функциональности**, в особенности что касается настройки бизнес-процессов, объектной модели, настройки интерфейсов и параметров юзабилити, управления правами доступа, логирования и аудита.
- В меньшей степени развиты **инструменты интеграции и совместимости** со сторонними приложениями. Наименее представлены специфические функции в области мобильных приложений, встроенных инструментов ИИ, инструментов тестирования приложений.
- С точки зрения технологической зрелости, российские платформы большинство продуктов имеют серьезную основу — в среднем **более 70% покрытия критериев референтной модели**, в особенности высокие показатели отмечены по параметрам возможностей масштабирования и архитектуры платформ.





# Рейтинг финалистов CRM систем



## КАРТА РОССИЙСКИХ CRM СИСТЕМ 2024

### Легенда карты:

Ось X — уровень функционального покрытия относительно референтной модели

Ось Y — уровень развития технологической платформы относительно референтной модели

Диаметр окружности — организационный потенциал разработчика



# По итогам проведённого исследования

- В лидерах - **в основном зрелые решения** (10+ лет на рынке), 2 новых игрока (Persona CRM и SimpleOne).
- Большинство строит свои **решения на базе low-code** платформ, предоставляя заказчикам технологию для быстрой доработки функционала без привлечения ресурса разработчиков.
- **Высокая степень проработки функционала ведения базы клиентов, управления продажами и управления сервисом.**
- **Общая область развития – функционал маркетинга.** Зрелость данного функционала в ходе демо не подтвердилась.
- Вендорская стратегия платформенных CRM систем реализуется через **развитие экосистемы партнерских решений**, которые представлены в маркетплейсах и магазинах вендоров.



# Исследования систем от Сколково

## Исследования Сколково за 2024 гг.

Эксперты «Сколково»: российский рынок **ИБП-решений** не избежал «болезней роста»

<https://sk.ru/news/eksperty-skolkovo-rossijskij-rynok-ibp-reshenij-ne-izbezhal-boleznej-rosta/>

Эксперты «Сколково» и TAdviser сделали оценку рынка российских **MES-систем**.

<https://techup.bitrix24site.ru/MES/>

«Сколково» и TAdviser определили лидеров российского рынка **систем управления транспортной логистикой (TMS)**.

<https://techup.bitrix24site.ru/rutms2024/>

Сколково и TAdviser определили лидеров российского рынка **CRM систем**

<https://lowcode.sk.ru/>

Сколково и TAdviser определили лидеров российского рынка систем для управления взаимоотношениями с поставщиками (**SRM систем**)

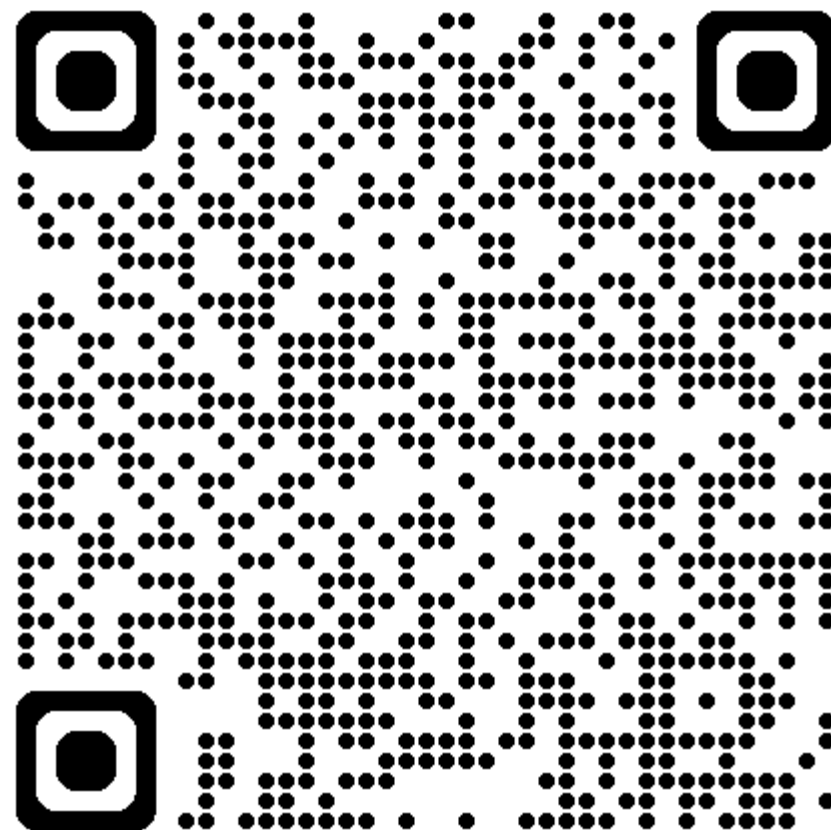
[https://b24-i2e817.bitrix24.site/crm\\_form\\_yerhb/](https://b24-i2e817.bitrix24.site/crm_form_yerhb/)

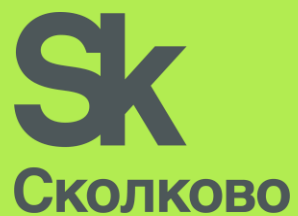
Сколково и TAdviser определили лидеров российского рынка **ESB решений**

[https://techup.bitrix24site.ru/crm\\_form\\_5kihi/](https://techup.bitrix24site.ru/crm_form_5kihi/)

## Скачать Отчёт исследования CRM систем

БЕСПЛАТНО





# Спасибо за внимание!

**Контакты:**

Борисов Алексей Владимирович  
Директор по консалтингу, исследованиям и  
аналитике

Центр экспертизы ИТ и Финтех

[ABorisov@sk.ru](mailto:ABorisov@sk.ru)

