

СОЗВЕЗДИЕ CRM

Открываем новые звезды на
российском рынке CRM-
систем вместе с ТеДо

СПИКЕР



Екатерина Бухарова

Менеджер технологической
практики компании
«Технологии Доверия» (ТеДо)

апрель 2025



Технологии
Доверия

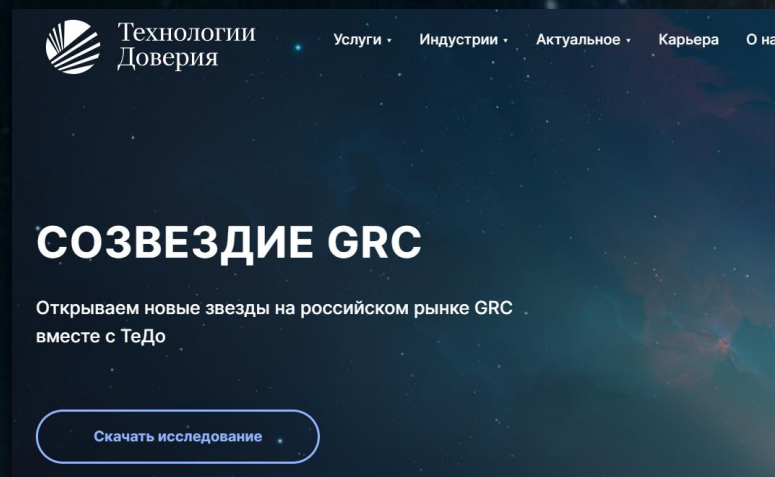
Немного о нашем цикле исследований. Держим ориентир на звезды

Созвездие ТеДо – цикл обзорных исследований, нацеленных на определение уровня зрелости ИТ-решений и выявление рыночных тенденций.



Раздел всех исследований ТеДо

Наше первое исследование: «Созвездие GRC» в цифрах



5 упоминаний в СМИ:
Advis.ru, Telecom-Daily.ru,
ICT.Moscow, RUSSOFT

8 966

Охват в соцсетях

390

Посетителей страницы

520

Скачиваний pdf отчета



Технологии
Доверия

Источники вдохновения: FORRESTER® Gartner® IDC

Созвездие CRM

4Q 2024

Период проведения
обзора



7

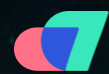
Вендоров приняли
участие в
исследовании



368

Параметров для оценки
функциональности и
стратегии развития
системы

Участники исследования



Аспро.Cloud

Comindware®



EnvyCRM
Удержите каждого клиента



SBER CRM

BPM-SOFT



LANSOFT



ELMA



CTC | МОДУС

NUMEN

Битрикс24[®]

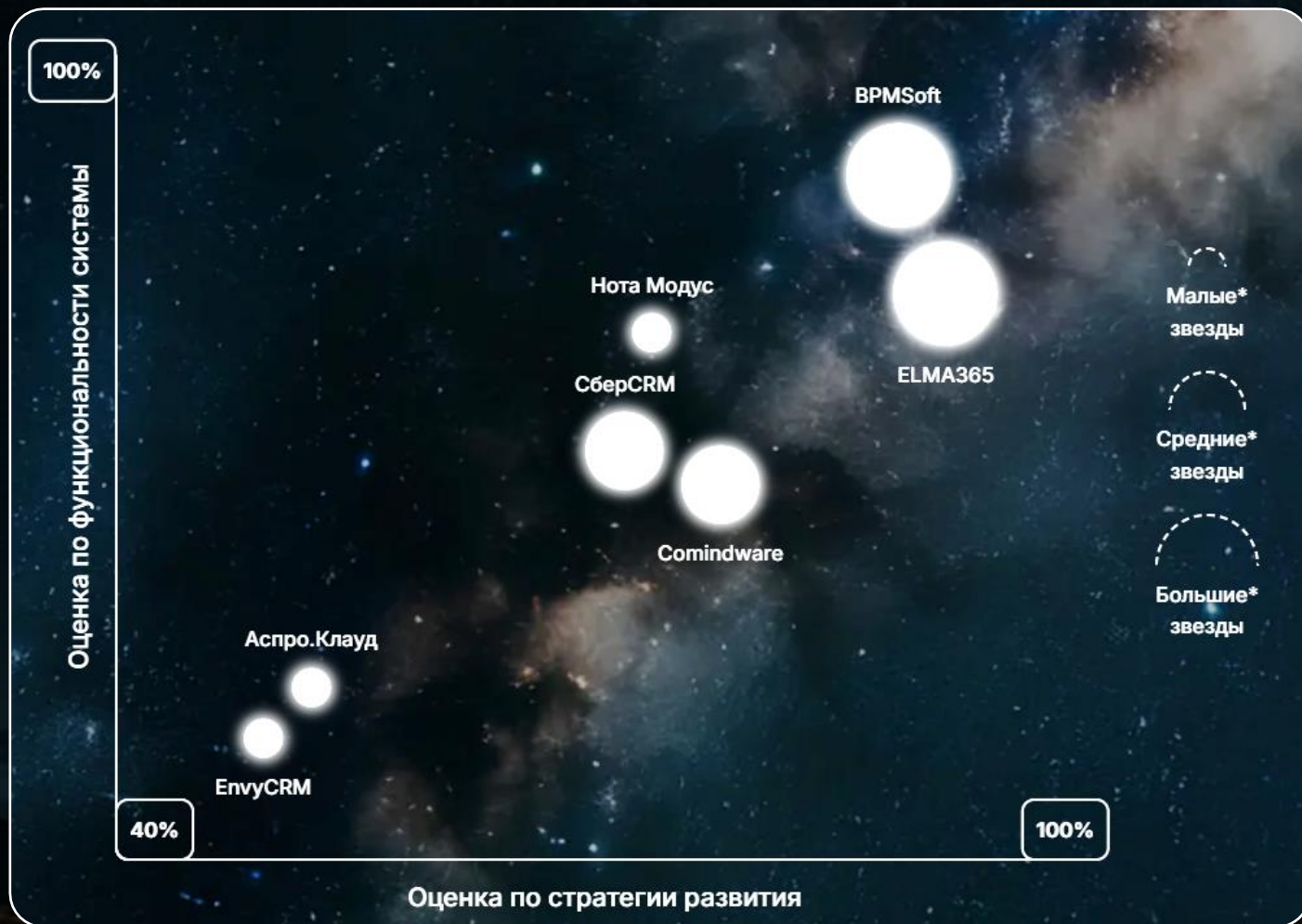
amoCRM.

ТС-Рарус[®]



Технологии
Доверия

Созвездие CRM



Наши исследования не призваны создать «топ» или «рейтинг лучших» систем, а предоставить обзор на актуальные функциональные возможности и тенденции в продуктах.

Их цель – стать исходной точкой для бизнеса при выборе систем/инструментов, а также ориентиром для вендоров на российском рынке.



Ссылка на данное исследование



Технологии
Доверия

* Размер звезд на данном графике отражает показатель, рассчитанный на основе информации из открытых источников и проведенных интервью. При оценке учитывались такие факторы, как заявленное количество внедрений, рыночная распространенность, стоимость лицензирования и профиль целевой аудитории продукта. Важно отметить, что данный показатель носит оценочный характер и не является исчерпывающим критерием для выбора решения.

Несколько наблюдений ТеДо, полученных в ходе исследования

Рынок CRM-систем можно условно разделить на две группы систем:

- **Облачные решения** – с базовым, но гибким функционалом, заточенные под малый и средний бизнес. Эти решения выигрывают в скорости внедрения и стоимости владения.
- **Цифровые платформы** – CRM нового поколения, охватывающие сразу несколько бизнес-функций: Call-центр, Service Desk, проектный и процессный менеджмент. Эти системы скорее выступают как центры управления клиентским опытом, чем просто CRM.

	Облачные решения	Цифровые платформы
Концепция	Продукты с основным функционалом и уникальными фичами и возможностями	Единое цифровое пространство
Преимущественный тип развертывания	Преимущественно облачное	Гибкое (On-premise / Облако)
Основной фокус	Быстрое развертывание, удобный и современный UI	Комплексная автоматизация, выходящее за рамки одной функции; Покрытие уникальных нужд компании
Целевая аудитория	Малый и Средний бизнес (SMB)	Средний/Крупный бизнес, компании со сложными / частными запросами
Ключевое преимущество	Доступность, закрытие основных потребностей	Комплексность, решение специфических задач, единая среда, единая экосистема систем разного класса

Несколько наблюдений ТеДо, полученных в ходе исследования

У большинства опрошенных вендоров – участников исследования большую долю прибыли приносят клиенты уровня Enterprise, доля малого бизнеса от общей выручки составляет от 15% до 25%

Формируется тенденция у крупных поставщиков на узкое деление функционала для предоставления возможности малому и среднему бизнесу приобретать лишь те модули системы, которые покрывают необходимые бизнес-потребности.

Почему это важно?

- Модульность = гибкость и доступность для SMB
- Потенциал роста для вендоров в сегменте SMB за счет кастомизированных предложений

Драйверы тренда (Почему вендоры идут на это?) Наши предположения

- Поиск новых источников дохода, стремление получить клиента на ранней стадии и растить его до Enterprise
- Спрос со стороны SMB на более гибкие и доступные инструменты, желание клиентов «попробовать» новые технологии в своих процессах

Выгоды для SMB

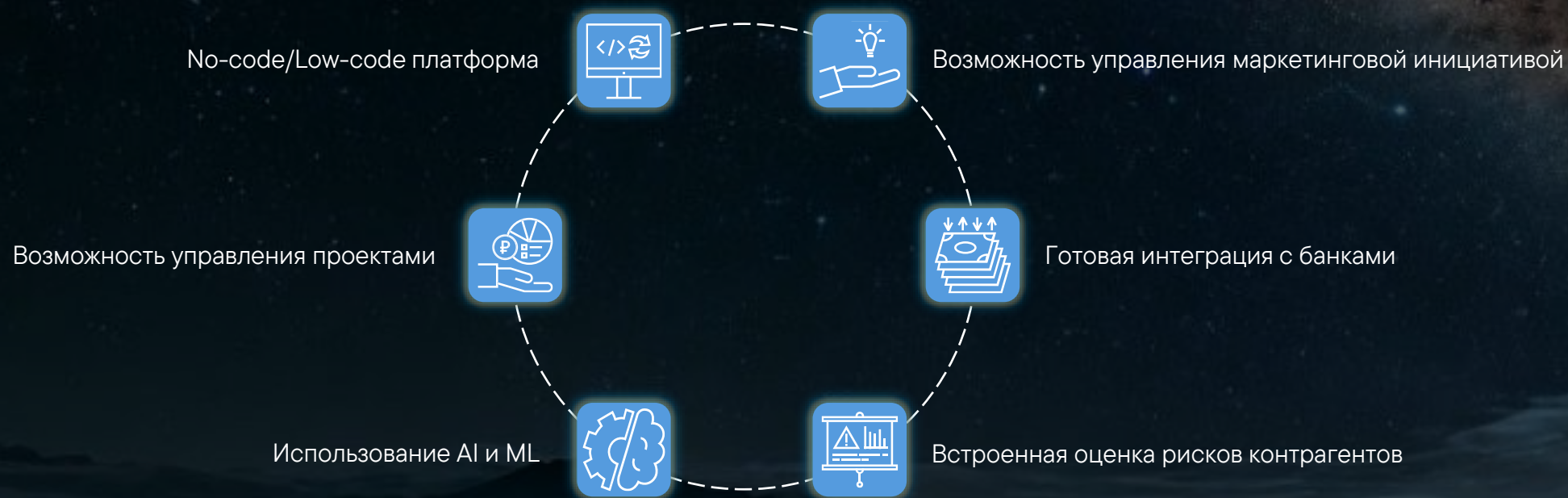
- Платить только за необходимый расширенный функционал
- Большой выбор решений от крупных вендоров
- Возможность наращивания функционала с развитием компании («Растить вместе с системой»)



Технологии
Доверия

Несколько наблюдений ТеДо, полученных в ходе исследования

Дополнительный функционал и возможности продуктов вендоров-участников, показавшиеся нам интересными:



Технологии
Доверия

Спасибо за внимание!



Технологии
Доверия