

Как учесть риски при импортозамещении CRM и миграции данных?

Ривкинд Илья

Директор по развитию платформы CRM

апрель

2025

Обо мне



2018



На старте: Siebel CRM

Разработка своей CRM для фронт-офиса, КЦ, DSA и т.д.

2022



На старте: Свое решение

Запуск платформенной команды, систематизация разработки

2022



На старте: Нет CRM системы
Часть функций выполняет Colvir

Внедрение CRM Альфа-банка

2023



На старте: Siebel CRM
Bitrix 24
Fico

Выбор решения И разработка CRM с нуля 🛠️

15

каналов

600+

пользователей

65к

ЗВОНКОВ

200к

ЛИДОВ
и предложений

Риск 1. Сделать плохой выбор

Какие варианты возможны?

Готовое решение

Всё делает вендор,
сами формируем
только требования

Собственная разработка

Всё делаем сами

Разработка совместно с
вендором

Помогает
компетенциями и
ресурсом.
Может быть готовая
система для адаптации
и внедрения

Критерии выбора решения

Функциональные
требования

Совместимость
(требования архитекторов и ИТ в
вашем банке)

Возможности
интеграции

Требования
безопасности

Поставщик

Гибкость и
модифицируемость
(конструктор – это не всегда
гибко)

Производительность

Удобство
использования

Стоимость владения

Скоринг вариантов

1. Составляем список требований по всем критериям
2. Для каждого требования назначаем «вес».
Значимость этого требования для нас (от 1 до 10, где 10 это must have)
3. По каждому из вариантов решений ставим степень соответствия данного решения каждому требованию.
Обязательные и не обязательные требования учитываем отдельно
4. Считаем результат для каждого из рассматриваемых вариантов

Риск 2. Потратить весь бюджет

Что включать в стоимость владения



Пример результата

	Разработка собственного решения	Поставщик 1	Поставщик 2
Скор-балл сравнения (Приложение 1)	1	0,1	0,13
Стоимость внедрения	3 000 000 р.	2 000 000 р. (стоимость внедрения включает интеграционную команду банка и команду для разработки решения для партнеров)	1 300 000 р. (стоимость внедрения включает интеграционную команду банка и команду для разработки решения для партнеров)
Лицензии	Не требуются	3 000 000 р. 500 лицензий на пять лет и поддержка вендора	5 000 000т. Неограниченная (по количеству установок в рамках одной организации) серверная лицензия на право использования и размещения ПО на серверах
Сроки	Запуск платформы за 3 месяца с минимальным, но критичным для банка функционала	6 месяцев Готовая платформа позволит за короткий срок внедрить большее количество функционала, но в дальнейшем ожидаются высокие трудозатраты по инетграции	6 месяцев Готовая платформа позволит за короткий срок внедрить большее количество функционала, но в дальнейшем ожидаются высокие трудозатраты по инетграции
ТСО	1 000 000 р.	2 000 000 р.	1 500 000 р.

Риск 3. Все недовольны результатом

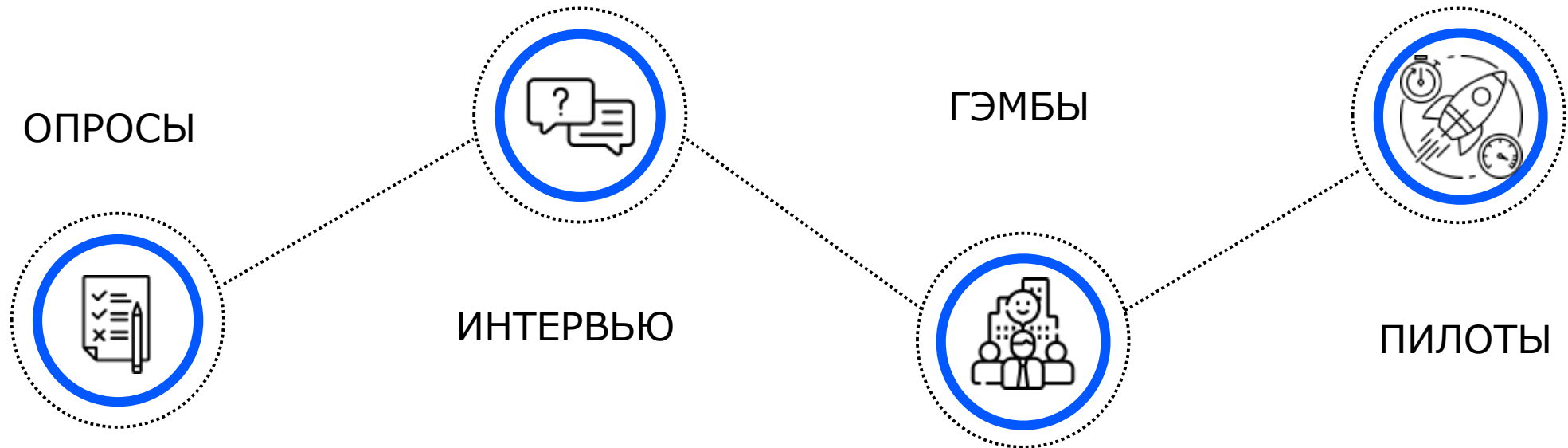
Организовать цикл обратной связи

Ускоряем внедрение продукта:

1. Частые релизы
2. Внедрение маленьких кусочков функционала
3. Проведение небольших пилотов



Качественные и количественные анализы

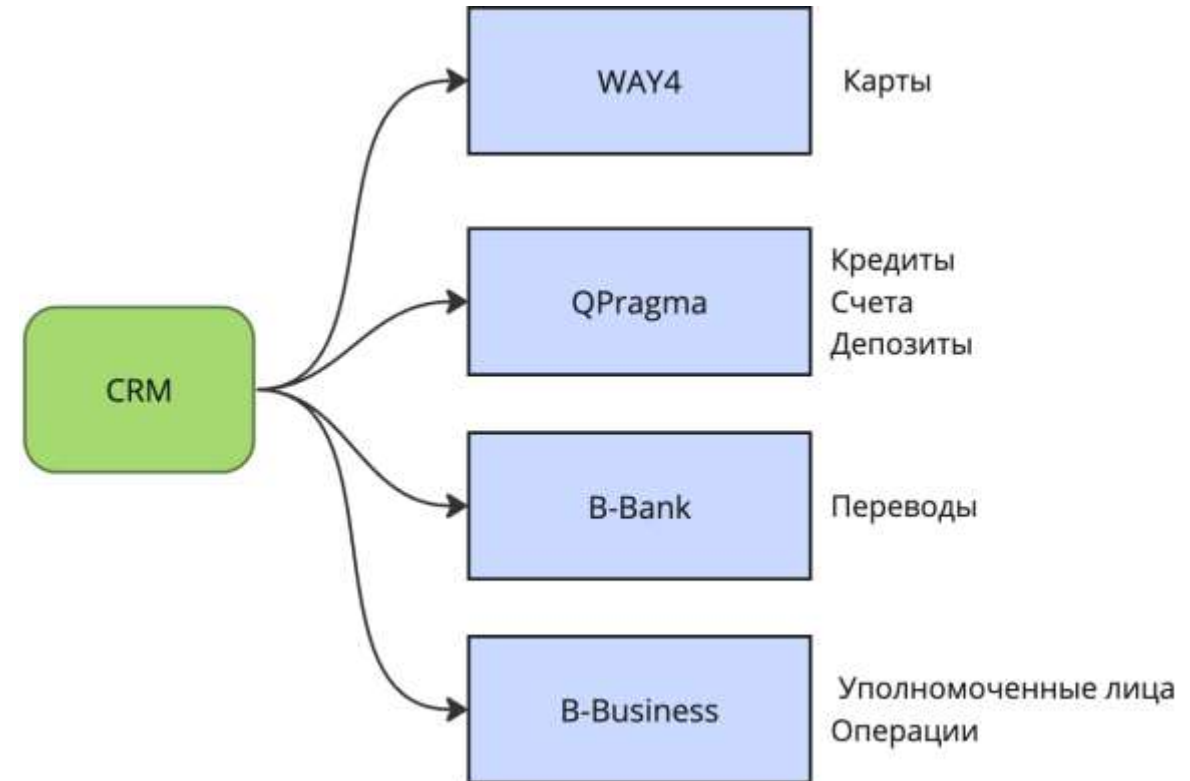


Риск 4. Потерять данные

А зачем и какие данные нам нужны?

CRM обращается в системы-источники через веб-сервисы в тот момент, когда это нужно пользователю

- ✓ Не создавайте очередную систему, в которой «все клиентские данные в одном месте»
- ✓ Для учета есть учетные системы
- ✓ Для анализа аналитические CRM и DWH



Порядок действий

1. Составить список всех атрибутов, которые хранятся в старой CRM
2. Найти владельцев и пользователей каждого из них
3. Узнать, в каких системах они еще хранятся, являются ли они уникальными в старой CRM
4. Как используются эти атрибуты, нужны ли исторические данные?
5. Принять решение, какие атрибуты нужно мигрировать. Мы отдельно рассматривали данные мигрировать в новую CRM, а какие просто сохранить для доступа по необходимости
6. Выгрузить нужные атрибуты, всё остальное «законсервировать»

Спасибо!



