

Развитие рынка CRM в 2025 году



Оксана Унтилова

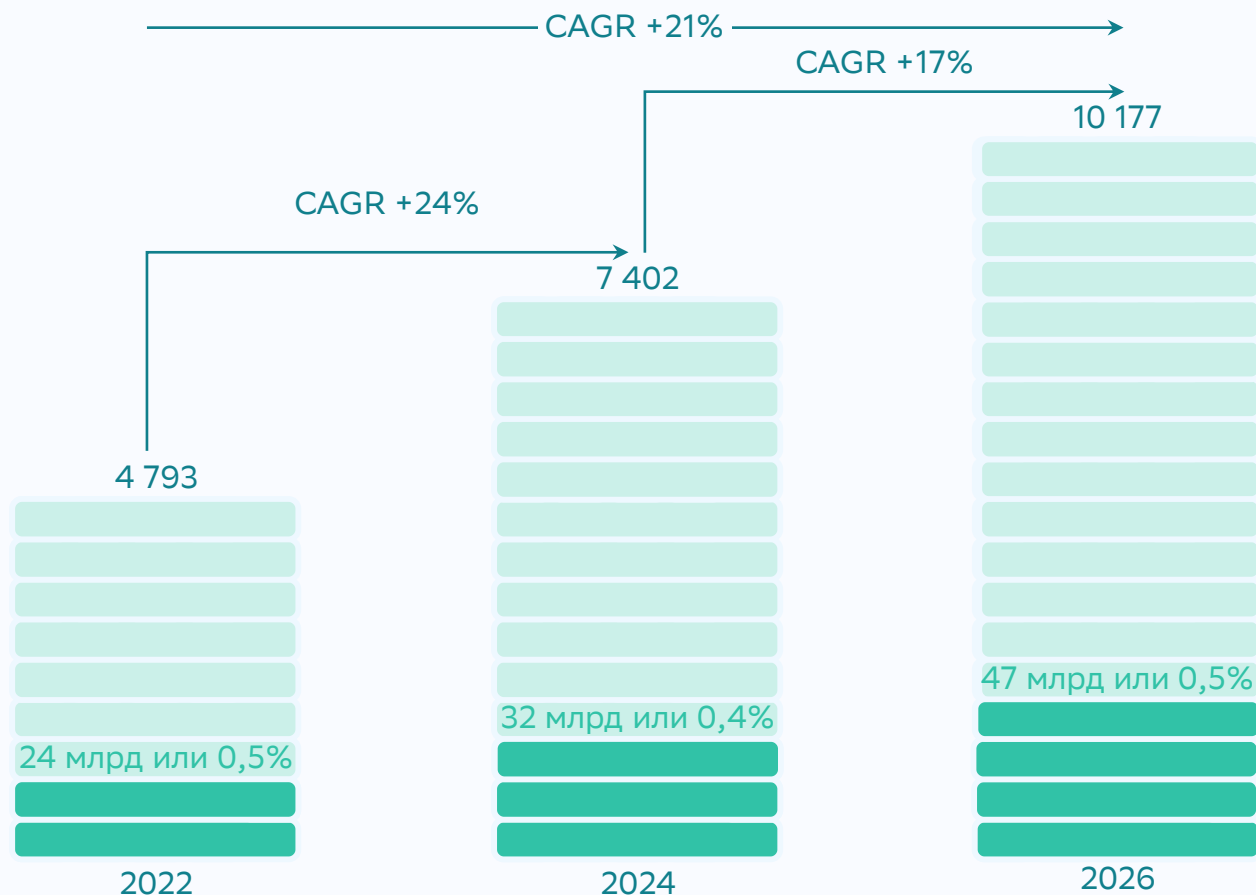
Директор проектов,
SberCRM

Темпы роста мирового рынка CRM-систем (CAGR +21%) **превышают** отечественные (CAGR +18%)



Сравнение размеров рынков CRM

Объем отечественного и мирового рынков CRM-систем, млрд рублей



Факторы роста в мире...

- ▶ Повышение уровня проникновения CRM-систем
- ▶ Фокус малого и среднего бизнеса на цифровую трансформацию
- ▶ Активное внедрение ИИ-технологий в CRM
- ▶ Рост спроса на облачные и гибридные CRM-системы
- ▶ Наличие продуктовых решений от крупнейших ИТ-корпораций (SAP, Oracle, Microsoft и др.)

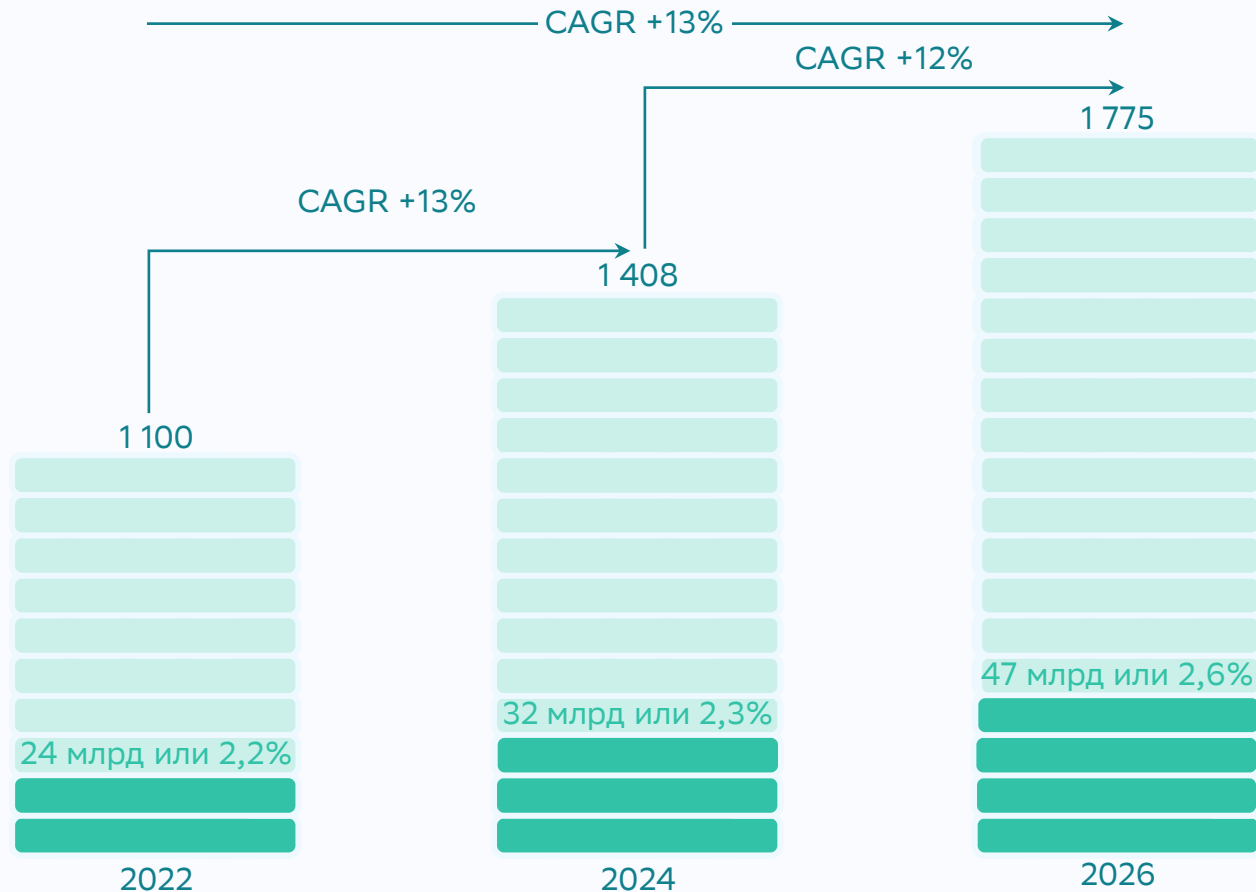
... способствуют ускоренному развитию рынка CRM-систем – CAGR +21%

Доля CRM-систем в структуре рынка ПО составит 2,6% в 2026 году (+0,4 п.п. с 2022 года)



Сравнение размеров отечественных рынков CRM и ПО

Объем отечественных рынков CRM-систем и ПО, млрд рублей



Факторы развития рынка ПО в России:

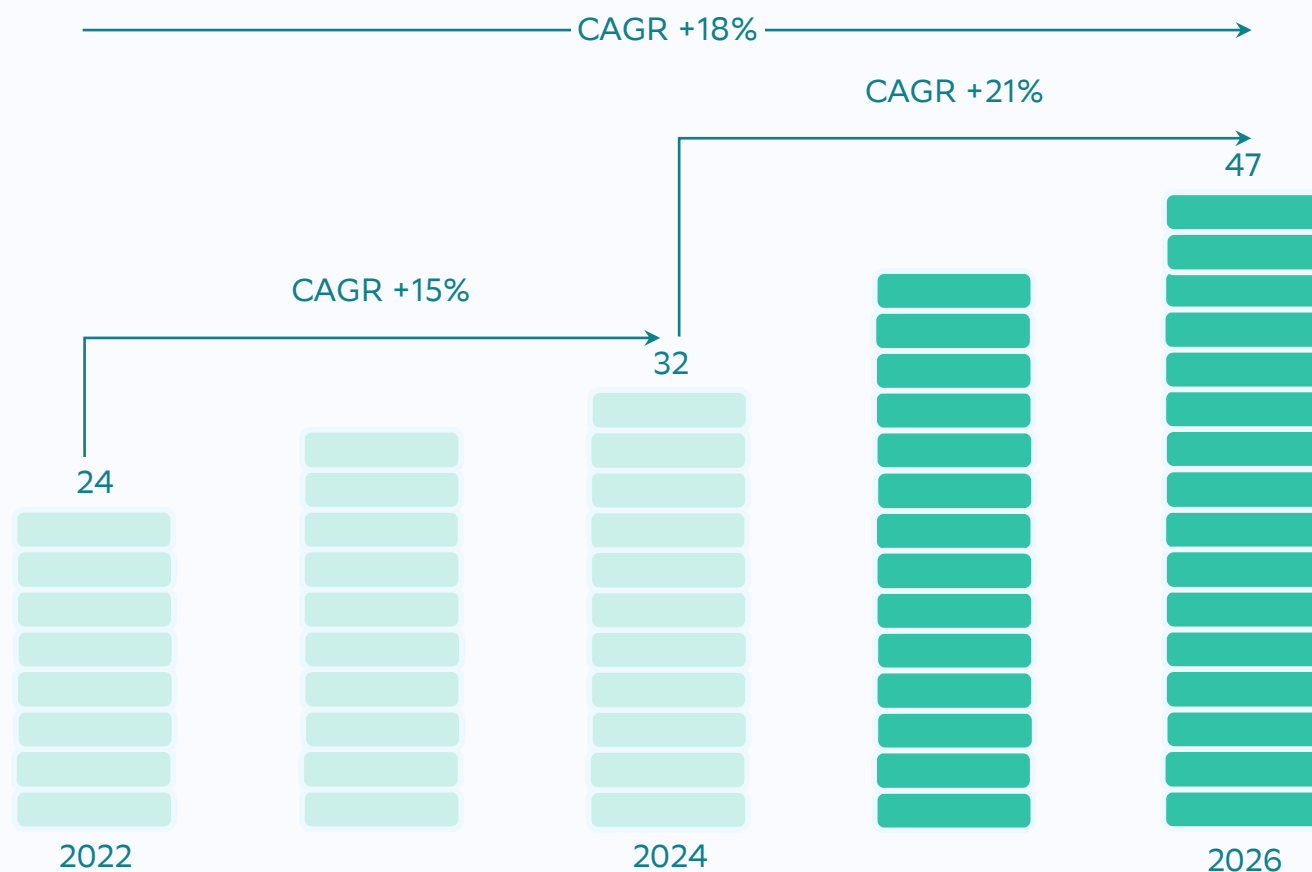
- ▶ Переход государственных и корпоративных заказчиков на российское ПО
- ▶ Развитие технологий ИИ и Big Data
- ▶ Фокус на цифровизацию промышленности и регионов
- ▶ Рост спроса на информационную безопасность

К 2026 году объем отечественного рынка CRM достигнет 47 млрд рублей



Отечественный рынок CRM-систем

Объем отечественного рынка CRM-систем, млрд рублей



– факт – прогноз

Факторы роста...

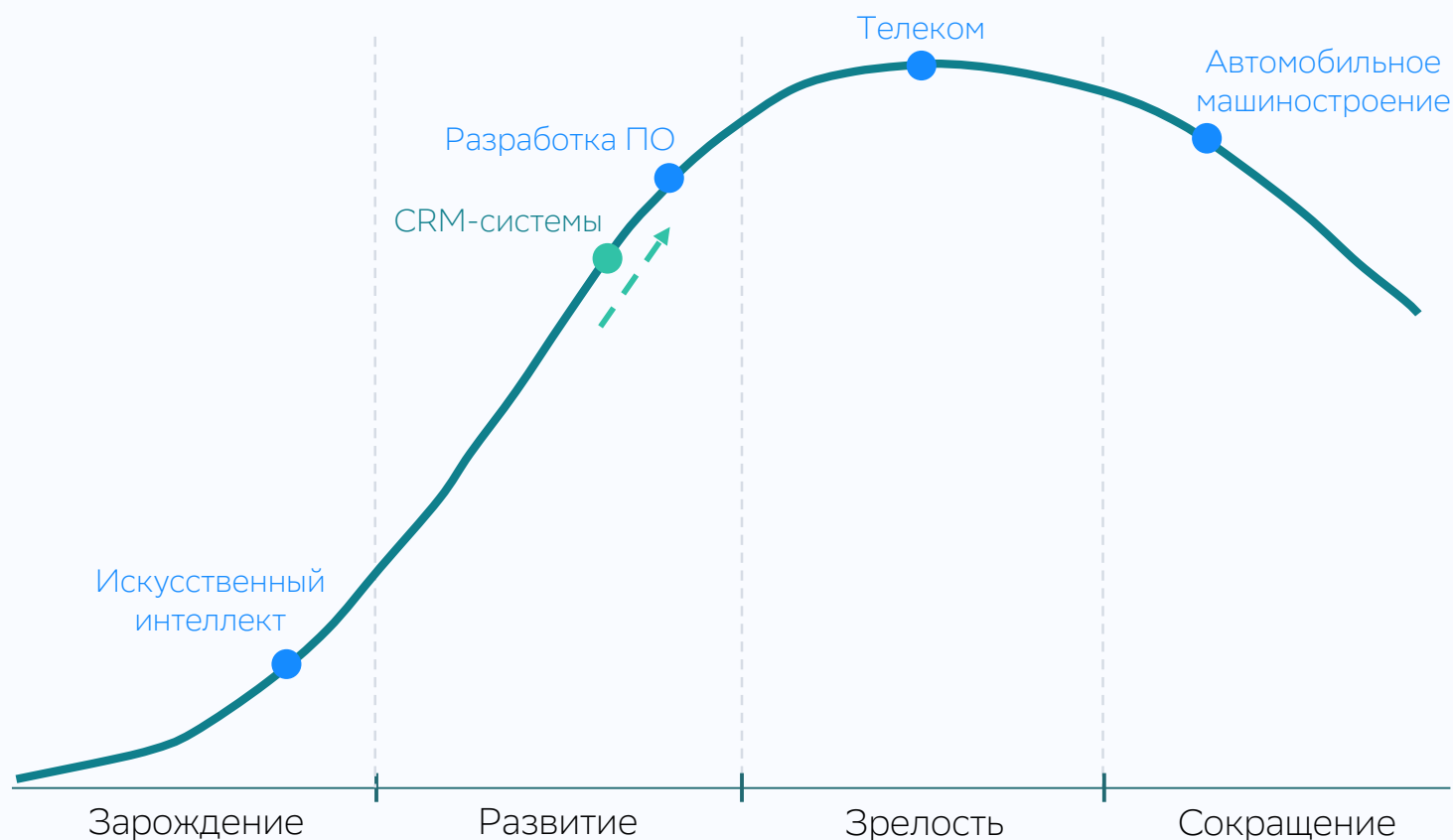
- ▶ Повышение уровня проникновения CRM-систем
- ▶ Фокус малого и среднего бизнеса на цифровую трансформацию
- ▶ Повышение требований к клиентскому опыту

... способствуют устойчивому развитию рынка CRM-систем – CAGR +18%

Отечественный рынок CRM-систем в стадии активного развития



Жизненный цикл развития рынков в России



Особенности отечественного рынка CRM

- ▶ Уровень проникновения CRM-систем составляет 30%
- ▶ Доля отечественных решений на рынке достигает 90%
- ▶ Высокий уровень фрагментации рынка – доля топ-10 игроков в общей структуре составляет 63%

Тенденция на рынке CRM-систем: переход от прямых продаж к развитию партнерской сети



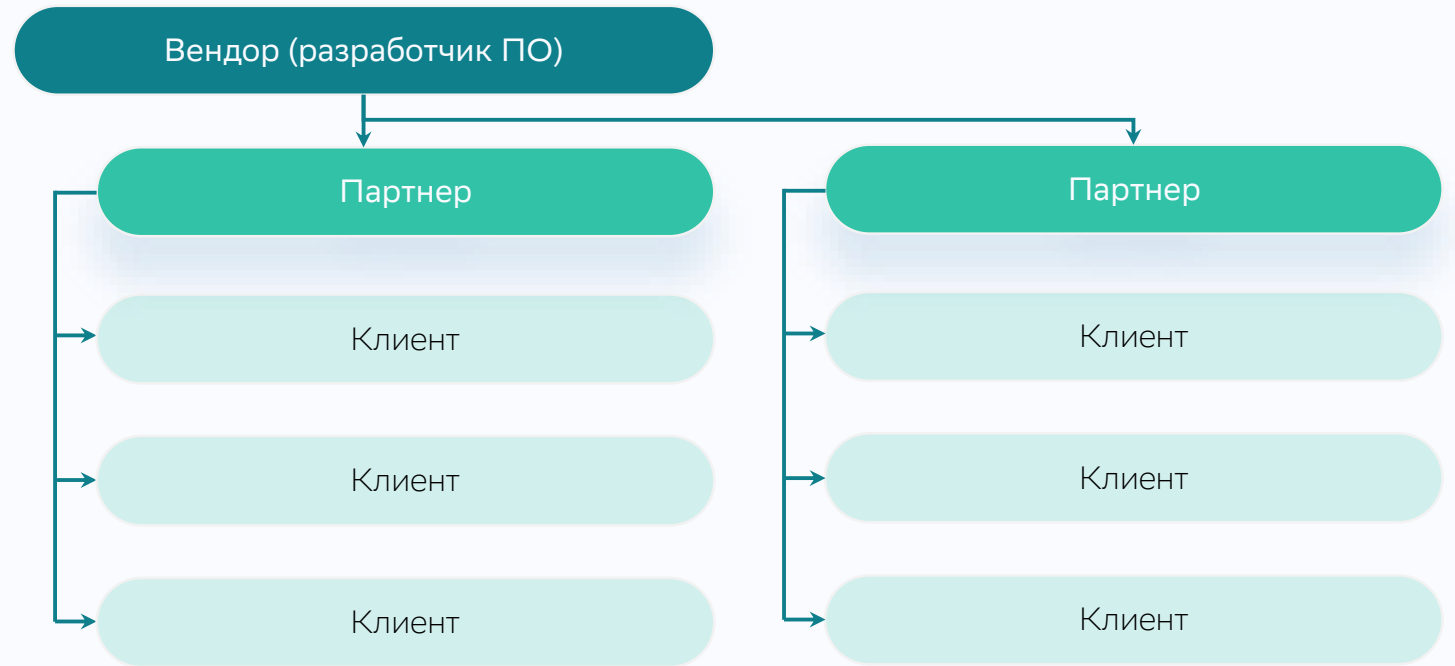
Прямые продажи

Продажи конечным пользователям через собственные каналы компании



Продажи через партнерскую сеть

Продажи через партнерскую сеть позволяют расширить охват и привлечь новых клиентов за счет существующих сетей



Ключевые тренды развития CRM-систем: искусственный интеллект, облачные решения и др.



Искусственный интеллект для автоматизации процессов

Варианты использования ИИ в CRM-системах: создание персонализированных писем, расшифровка и аналитика звонков, обработка клиентских запросов

Отраслевые CRM-системы

Специализированные системы, разработанные для конкретных секторов бизнеса, учитывающие специфику направления

Переход на облачные платформы

Описание: облачные CRM-системы обеспечивают клиентам гибкость, масштабируемость и снижение затрат на развертывание и обслуживание

Оmnikanальная платформа коммуникации

Возможность коммуникации с клиентом через все доступные каналы (мессенджеры и социальные сети) в едином интерфейсе

Инструменты программы лояльности

К инструментам программы лояльности относятся скидки, промокоды, абонементы, сертификаты, бонусы и пр.

SberCRM – функциональная CRM-система, отвечающая рыночным трендам

О SberCRM



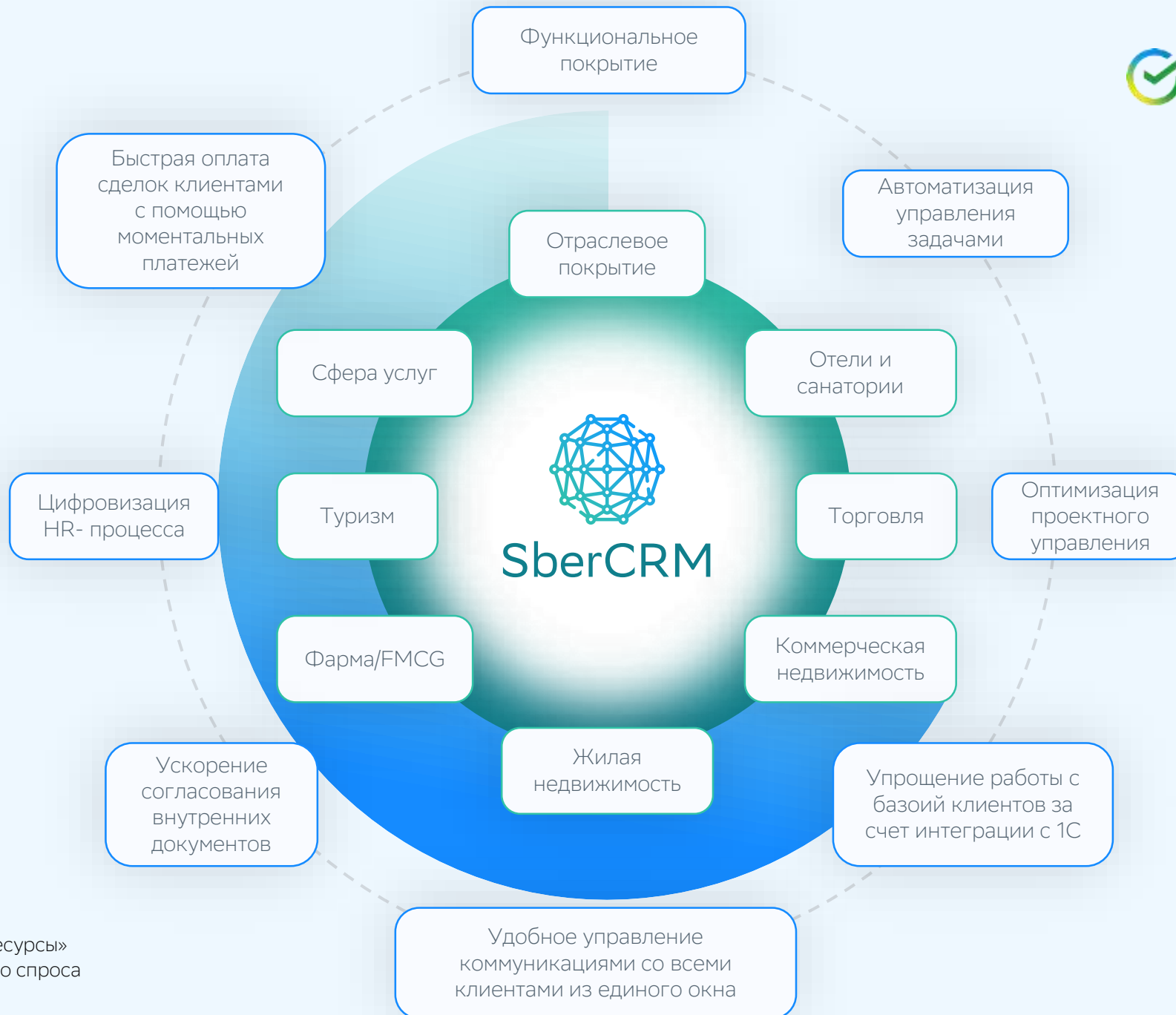
SberCRM – сервис для оптимизации бизнес-процессов предприятия

10 000+ пользователей

100% российское ПО

300+ разработчиков

Доступ к функционалу предоставляется ООО «Сбер Бизнес Софт».
Правообладателем товарного знака SberCRM является ПАО Сбербанк.



Спасибо за внимание!

Оксана Унтилова

Директор проектов,
SberCRM



Получите консультацию
экспертов SberCRM



@SBERCRM

Подписывайтесь
на наш ТГ-канал