

Мешков А.В.¹, Евдокимова Н.А.², Калимуллина О.В.^{1,2}, Гурьева Т.В.¹

¹ Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича, Санкт-Петербург, Россия

² Санкт-Петербургский государственный экономический университет, Санкт-Петербург, Россия

Отраслевой анализ рынка CRM-систем: вызовы и перспективы

ЦИТИРОВАТЬ СТАТЬЮ:

Мешков А.В., Евдокимова Н.А., Калимуллина О.В., Гурьева Т.В. Отраслевой анализ рынка CRM-систем: вызовы и перспективы // Креативная экономика. – 2022. – Том 16. – № 7. – С. 2659–2678. doi: [10.18334/ce.16.7.114917](https://doi.org/10.18334/ce.16.7.114917)

АННОТАЦИЯ:

Современные компании как никогда нуждаются в передовых информационных решениях, чтобы адаптироваться к новым условиям. Однако вызовы, связанные с уходом зарубежных программных продуктов, нельзя недооценивать. В исследовании анализируются зарубежный и отечественный рынки CRM-систем в отраслевом разрезе. Рассматриваются CRM-вендоры, ушедшие с российского рынка, анализируется отраслевое распределение внедренных CRM-проектов, делаются выводы о наиболее пострадавших отраслях. Подробно рассматриваются отечественные отраслевые решения, делаются выводы о возможностях импортозамещения, оцениваются перспективы рынка CRM-систем.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: отраслевой анализ рынка, CRM-системы, информационные технологии

ОБ АВТОРАХ

Мешков Александр Владимирович, заведующий кафедрой управления и моделирования в социально-экономических системах, кандидат экономических наук, доцент (aleksander-v-meshkov@yandex.ru)

Евдокимова Наталья Александровна, доцент кафедры банков и финансовых рынков и страхования СПбГЭУ, кандидат экономических наук, доцент (evdokimova.n@unecon.ru)

Калимуллина Ольга Валерьевна, доцент кафедры управления и моделирования в социально-экономических системах Санкт-Петербургского государственного университета телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича; доцент кафедры маркетинга Санкт-Петербургского государственного экономического университета, кандидат экономических наук (chemireva@mail.ru)

Гурьева Татьяна Валерьевна, студент (varuses@yandex.ru)

Meshkov A.V. ¹, Evdokimova N.A. ², Kalimullina O.V. ^{1,2}, Gureva T.V. ¹

¹ The Bonch-Bruевич St. Petersburg State University of Telecommunications, Russia

² Saint Petersburg State University of Economics, Russia

Industry analysis of the CRM systems market: challenges and prospects

CITE AS:

Meshkov A.V., Evdokimova N.A., Kalimullina O.V., Gureva T.V. (2022) Otrasleyvyy analiz rynka CRM-sistem: vyzovy i perspektivy [Industry analysis of the CRM systems market: challenges and prospects]. *Kreativnaya ekonomika*. 16. (7). – 2659–2678. doi: [10.18334/ce.16.7.114917](https://doi.org/10.18334/ce.16.7.114917)

ABSTRACT:

Modern companies need advanced information solutions more than ever to adapt to new conditions. However, the challenges associated with the withdrawal of foreign software from the market cannot be underestimated. The foreign and Russian markets of CRM systems in the industry context are analyzed. CRM vendors that have left the Russian market are considered. The industry distribution of implemented CRM projects is analyzed. Conclusions about the most affected industries are drawn. The domestic industry solutions are considered in detail. Conclusions about the possibilities of import substitution are drawn. The prospects of the CRM systems market are evaluated.

KEYWORDS: industry market analysis, CRM systems, information technologies

JEL Classification: O31, O32, O33

Received: 25.05.2022 / **Published:** 30.07.2022

© Author(s) / Publication: CREATIVE ECONOMY Publishers

For correspondence: Meshkov A.V. (aleksander-v-meshkov@yandex.ru)

Введение

В 2020 году пандемия COVID-19 как никакой другой катаклизм погрузила мировую экономику в кризис, в том числе и российскую. Компании малого и среднего бизнеса пострадали сильнее от пандемии, и им пришлось адаптироваться к новым условиям, чтобы удерживать внимание клиентов без непосредственного контакта с ними. Поддержание контакта с клиентами очень важно для любой компании независимо от отрасли. Именно для этой цели предприятия и внедряют CRM-системы [1, 4, 28] (*Antropov, Akhmadeev, Kosov, 2021; Dontsova, 2022; Giantari, Yasa, Suprasto, Rahmayanti, 2022*).

В 2022 году выбор CRM-вендоров сильно сократился. С российского рынка ушли такие лидеры, как SAP, Oracle, Microsoft, Salesforce, Hubspot и другие [18, 19, 34, 36, 37]. К счастью, в последние годы действовала политика импортозамещения, поэтому многие предприятия переходили на отечественные продукты уже с 2016 года [23]. Тем не менее во многих отраслях наблюдаются трудности из-за ухода зарубежных CRM-систем. В этой связи исследование отечественных отраслевых решений в области CRM, анализ возможностей импортозамещения и оценка перспектив рынка CRM в России представляются особенно актуальными.

Уход зарубежных вендоров не остановит бизнес, но в первое время заметно ухудшит внутренние процессы предприятий, пока они не перейдут на отечественные продукты [23, 24]. *Цель настоящего исследования* – проанализировать текущее состояние рынка CRM-систем. Для достижения данной цели ставятся следующие задачи: провести анализ отечественных CRM-систем в сравнении с зарубежными конкурентами по функциональным качествам, проанализировать ситуацию с замещением данного типа систем по отраслям: в сфере продаж, туризма, медицины, недвижимости, ресторанного бизнеса и др.

Авторская гипотеза: имеющиеся отечественные CRM-системы обладают сопоставимым функционалом и способны заместить зарубежные CRM-системы.

Методология. В ходе исследования применялся анализ статистических данных международной базы Statista.com, данные исследовательской компании Gartner. Для анализа и сравнения CRM-систем применялась информация, предоставленная на их официальных сайтах, публикации в ведущих научных журналах, статьи экспертов в данной области.

1. Анализ мирового рынка CRM-систем

Что касается облачных систем, в 2021 году в тройку лидеров вошли Visma, Qualtrics и Zoho. Суммарная прибыль компаний, разрабатывающих облачные CRM-системы, представлена на *рисунке 1* [30].

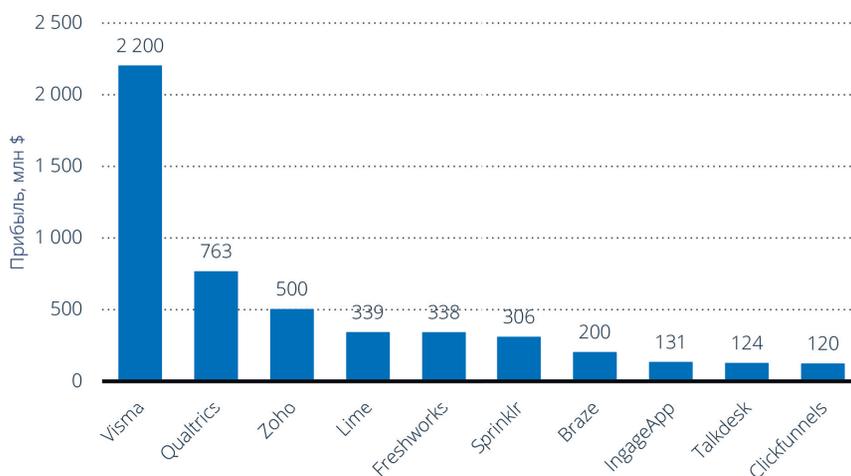


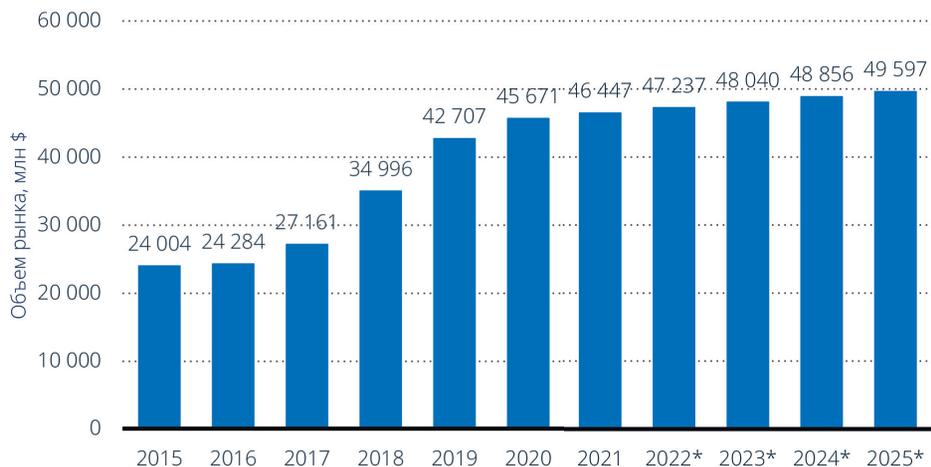
Рисунок 1. Суммарная прибыль компаний-разработчиков SaaS CRM в 2021 г.

Источник: [30].

Согласно графику на *рисунке 1*, в 2021 году Visma была ведущей компанией по разработке SaaS CRM. Ее общий доход за год составил \$2,2 млрд. Причем целевым потребителем компании Visma являются компании из финансовой сферы и бухгалтерского учета. Второй лидер, компания Qualtrics, значительно отстает от главного конкурента по общему доходу: разница между ними составляет \$1,43 млрд.

Динамика роста рынка с 2015 по 2025 год, включая прогноз на 2022–2025 гг., представлена на *рисунке 2* [25].

Согласно графику на *рисунке 2*, в 2021 году общий объем мирового рынка CRM-систем составил \$46 447 млн. За последние два года темп роста снизился; эксперты прогнозируют рост общего объема рынка до \$49 597 млн в 2025 году, считая, что совокупный среднегодовой темп роста составит 1,7%. В условиях популярности электронной коммерции маркетинг по электронной почте и взаимодействие с цифровыми клиентами играют ключевую роль в успехе удержания клиентов компаниями [5, 17] (Yuldasheva, Naumov, Shubaeva, 2020; Feyder, Toms, 2021).



Примечание: * обозначает прогнозный период.

Рисунок 2. Динамика роста общего объема мирового рынка CRM 2015–2025 гг.

Источник: [25].

Лидерами мирового рынка CRM (включая не только облачные системы) также стали [21]:

1. HubSpot CRM.

Hubspot – универсальная система, подходящая как для малого, так и для крупного бизнеса. Основной профиль клиентов данной CRM:

- B2B;
- онлайн-сервисы;
- ИТ-компании;
- FinTech-компании.

Систему используют компании Reddit, Soundcloud, Hopin, Legalzoom и другие, а в России – Сколково, АБВУУ, Сбербанк и другие.

2. Salesforce CRM.

Также универсальная система с технологиями искусственного интеллекта. Основные профили:

- электронная коммерция B2B и B2C;
- розничная торговля;
- промышленное производство;
- медицина.

Систему используют компании Avito, Legrand, CloudPayments, Fidia и другие.

3. Freshsales.

Система предназначена для:

- оптимизации работы с лидами;
- увеличения вовлеченности покупателей;
- отслеживания сделок;
- работы с новыми клиентами.

Система также использует технологии искусственного интеллекта для получения информации о клиентах и работы с отчетностью.

4. Pipedrive.

Универсальная система для сферы продаж, не подходит другим отраслям. Систему используют компании Amazon, Skyscanner, Vimeo, Festo и другие.

5. Nimble.

Система предназначена только для сферы продаж. Используется компаниями Upwork, Coldwell Banker, flexjobs, TopRank Marketing, CrossFit и другими.

Также есть другие рейтинги CRM-систем. Например, магический квадрант Гартнера. Магический квадрант Гартнера графически показывает конкурентное позиционирование четырех типов поставщиков технологий на рынках с высокими темпами роста и четкой дифференциацией поставщиков. На оси абсцисс откладывается «полнота видения», а на оси ординат – способность реализации [26]. На *рисунке 3* отображен магический квадрант Гартнера 2021 года.

1. Appian – нишевый игрок в этом магическом квадранте. Appian for CEO – это платформа, поддерживающая варианты использования службы поддержки клиентов как часть low-code платформы. Appian фокусируется на рынках разработки low-code приложений и интеллектуального управления бизнес-процессами [8]. Русский язык платформа не поддерживает. Крупные российские компании данной системой не пользовались.

2. Система Cherwell дебютировала в марте 2021 года и попала в тип нишевого игрока. CRM Cherwell предназначена для среднего и крупного бизнеса, особенно в секторе B2B, которые имеют менее 250 пользователей службы поддержки клиентов. Он предлагает как облачные, так и локальные варианты развертывания. На российском рынке система еще не появлялась и в России не поддерживается, поэтому российские компании данной системой не пользовались [27].

3. CRMNEXT – нишевый игрок. Платформа поддерживает непрерывный анализ данных в режиме реального времени с помощью анализа данных, искусственного интеллекта и принятия решений для обеспечения более автономного обслуживания. Ключевые поддерживаемые отрасли включают роз-

ническое банковское дело и страхование. Не поддерживается в России по аналогичным причинам, как и предыдущая система в списке [27].

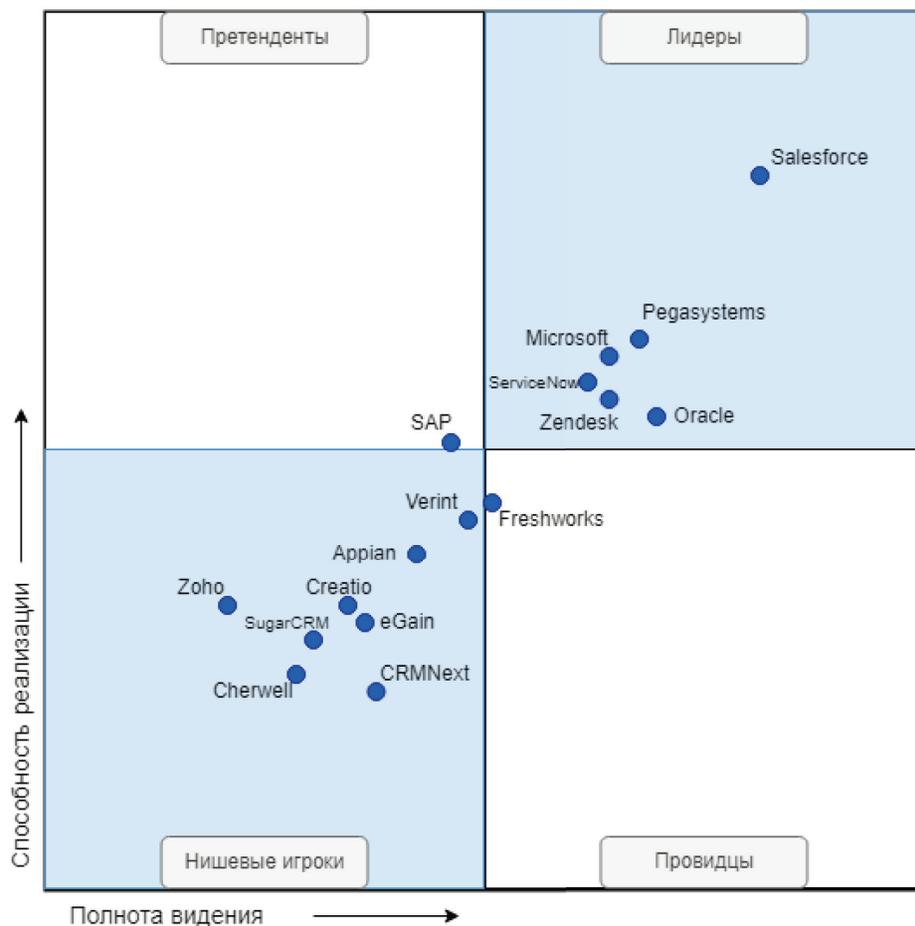


Рисунок 3. Магический квадрант Гартнера 2021 г.

Источник: [32].

4. **eGain** – нишевый игрок. Этот поставщик является пионером цифрового взаимодействия, и его продукт, eGain Digital Customer Engagement Suite, включает в себя решения для взаимодействия с клиентами, а также возможности управления знаниями, искусственного интеллекта и аналитики [27]. Не поддерживает русский язык, в России популярности не имеет и не используется.

5. Freshworks – провидец. Freshworks демонстрирует дальновидность, расширяясь в области цифрового обслуживания клиентов (включая голосовое обслуживание), управления взаимодействием с персоналом, управления успехами клиентов и управления обслуживанием на местах, а также внедряя решения для кадровой поддержки и недавно запустив платформу Freshworks Neo [27]. Поддерживается в России, с российского рынка в 2022 году не уходила [35].

6. SAP – претендент. Основные направления работы SAP в 2021 году были сосредоточены на инвестициях в пользовательский опыт и машинное обучение, а также на расширении собственных цифровых каналов и партнерских отношений, таких как сотрудничество с Microsoft для интеграции с Microsoft Teams [27]. 19 апреля 2022 года компания объявила о принятии мер по сворачиванию бизнеса в России [36]. По данным официального сайта SAP, программными продуктами в России пользуется 31 предприятие различных отраслей. Среди крупных компаний – «Теле2», Сбербанк, «Мегафон», «Северсталь» и «ТатНефть».

7. Система SugarCRM – нишевый игрок. Ее основное решение Sugar Serve было представлено в середине 2019 года как отдельное предложение (ранее оно было частью первоначального предложения Sugar Enterprise) [27]. Не поддерживается русский язык.

8. Verint – нишевый игрок. Облачная платформа Verint Customer Engagement Cloud Platform – это многоканальная платформа с централизованными возможностями получения знаний, рассмотрения обращений, документооборота и истории клиентов [27]. Поддерживается в России, с российского рынка в 2022 году не уходила [12].

9. Система Zoho – нишевый игрок. Она предлагает решение SaaS-plus-PaaS для крупного бизнеса, но в основном используется малым и средним бизнесом. Для рынка обслуживания клиентов Zoho предлагает Zoho Desk [27]. Поддерживается в России. Крупными российскими компаниями не используется; данную систему используют малоизвестные компании среднего и малого бизнеса, такие как CRMOZ, auditer.ru, White Sales и другие.

10. Microsoft – лидер в этом магическом квадранте. Предлагает такие приложения, как Microsoft Dynamics 365 Customer Service, Power Virtual Agents, Power Automate и Dynamics 365 Customer Insights. За последний год корпорация Microsoft добавила сотни новых функций и улучшений в свое предложение CRM, в том числе предложение Microsoft Dynamics 365 Voice [27]. В марте 2022 года компания Microsoft объявила о прекращении бизнеса в России. Больше всего уход компании Microsoft с российского рынка затронет ком-

панию Softline как основного продавца данного программного продукта в России. Крупные российские компании считают, что ПО Microsoft можно легко заменить продуктами 1С и Битрикс [18, 19].

11. Oracle – лидер в этом магическом квадранте. Oracle предлагает возможности CRM с помощью Oracle Service – набора приложений для обслуживания клиентов. Oracle Service является частью Oracle Advertising and Customer Experience Suite [3, 27] (*Dzhaparidze, 2021*). В марте 2022 года компания Oracle временно прекратила деятельность в России. Систему Oracle использовали ФНС, Казначейство России, департамент информационных технологий Москвы, Минфин и Минтранс, ФТС, Фонд социального страхования, Центробанк, Почта России, Сбербанк, ВТС, Газпромбанк, Ростелеком, Росатом и другие крупные компании [34].

12. Pegasystems – лидер в магическом квадранте Гартнера 12-й год подряд. Предлагает возможности по взаимодействию с клиентами и автоматизации документооборота в рамках своего решения для обслуживания клиентов Pega. Две трети клиентов работают в сфере финансовых услуг, государственного управления и здравоохранения [27]. В 2022 году об уходе с российского рынка не объявляла, но и популярностью среди российских компаний не пользуется.

13. Salesforce – лидер в этом магическом квадранте. Более двух третей (68%) потенциальных клиентов CRM, с которыми Gartner контактировал, выбрали Salesforce Service Cloud в качестве продукта первого, второго или третьего выбора (его ближайший конкурент попал в шорт-лист 42%). За последние 12 месяцев Salesforce добавила более 230 новых функций и улучшений в Salesforce Service Cloud, включая Service Cloud Voice (предварительно интегрированный голосовой сервис, доступный через Amazon Connect) и возможность интеграции с другими предложениями голосовой связи контакт-центра [27]. В марте 2022 года компания объявила об уходе с российского рынка [37]. Данную систему использовали компании Joom, Delivery Club, Ozon, Cloudkassir и другие.

14. ServiceNow – лидер в этом магическом квадранте. Продукт ServiceNow помогает компаниям объединять команды по работе с клиентами и каналы связи с командами, процессами и системами бэк-офиса для выявления и устранения проблем, а также упрощения взаимодействия для быстрой обработки запросов клиентов [27]. Продукт доступен в России, но не поддерживает русский язык. Крупными российскими компаниями не используется.

15. Zendesk – лидер в этом магическом квадранте. Приложение Zendesk является частью более крупного пакета Zendesk (также известного как Zendesk for Service), который сочетает в себе центр взаимодействия с клиентами и функции организации взаимодействия. Zendesk не предлагает отра-

слевых решений, поэтому подходит для организаций, которым не требуются отраслевые настройки [27]. Работа в России прекращена, русский язык с официального сайта удален, но это мало отразится на российских компаниях, так как данная система не пользуется популярностью на российском рынке [13].

2. Анализ отечественного рынка CRM-систем

В 2020 году пандемия COVID-19 сильно отразилась на рынке CRM. Основной тенденцией стала электронная коммерция и дистанционные продажи. Из-за карантина компаниям пришлось решать, как продолжить продавать продукцию клиентам, которые невольно остались дома. Поэтому количество внедрений CRM выросло, а уже существующие CRM-системы начали дорабатывать [28] (*Giantari, Yasa, Suprasto, Rahmayanti, 2022*).

По итогам, к концу 2020 года объем рынка CRM в России увеличился на 30%. 1С-Рарус долгое время удерживал лидерство, однако в период пандемии компания сильно уступает конкурентам и опускается с первого места в рейтинге CRM-производителей на шестое. В тройку лидеров вошли «Т1 Консалтинг», «Норбит» и «Лига Цифровой Экономики». При этом самый высокий темп прироста выручки наблюдается у компании «Норбит» – за год он составил 94,9% [23].

В 2022 году ожидается дальнейшее развитие CRM-систем под влиянием роста маркетинговых, роботизации, передачи некоторых функций от человека роботу, а также развития мобильных технологий. Эксперты прогнозируют новый виток в развитии CRM-решений в виде новых форм коммуникации с клиентами в социальных сетях и цифровых платформах [29, 31, 38] (*Kroll, Hoyer, 2022; Ledro, Nosella, Vinelli, 2022; Suoniemi, Zablah, Terho, Olkkonen, Straub, Makkonen, 2022*).

По состоянию на февраль 2022 года, согласно базе проектов TAdviser, всего в России существует 4 325 CRM-проектов. В тройку лидеров среди потребителей CRM-решений по отраслям входят сферы торговли, финансовых услуг и информационных технологий. Суммарно на их долю приходится 1 658 проектов. Более подробное отраслевое распределение CRM-проектов представлено на *рисунке 4* [23].

Таким образом, на 2022 год CRM-системы больше всего внедряются в отраслях торговли (16,2%), финансовых услуг (13,2%) и ИТ (8,9%).

С российского рынка ушло большинство зарубежных компаний: SAP, Oracle, Microsoft, Salesforce, Hubspot и другие [18, 19, 34, 36, 37]. В последние годы действовала политика импортозамещения, поэтому предприятия переходили на отечественный продукт уже с 2016 года. Уход крупных CRM-вендоров отразился в основном на крупном бизнесе.

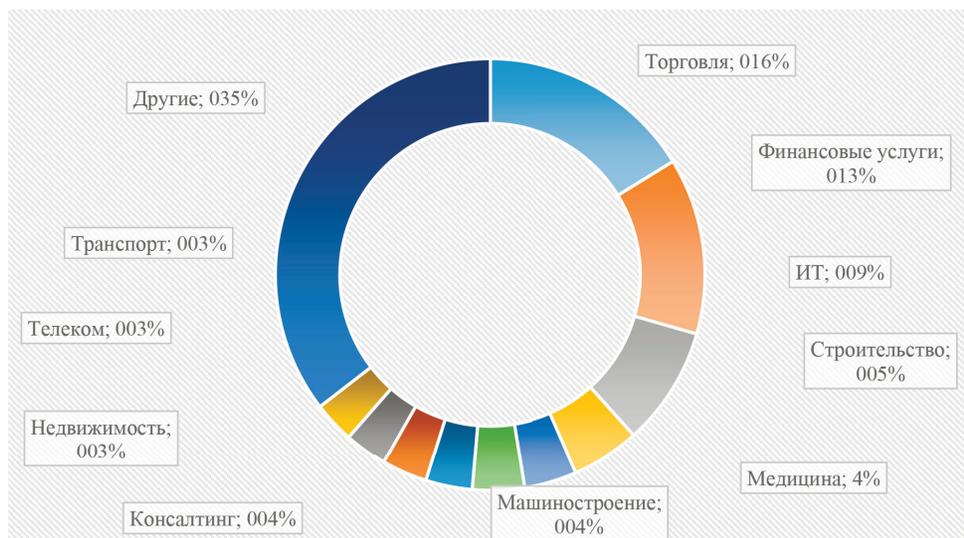


Рисунок 4. Отраслевое распределение внедренных CRM-проектов на 2022 г.

Источник: [23].

Уход зарубежных вендоров не остановит бизнес, но в первое время заметно ухудшит внутренние процессы предприятий, пока они не перейдут на отечественные продукты [24]. Отечественные CRM-системы, такие как 1С, Мегаплан, amoCRM, Битрикс24, не уступают зарубежным конкурентам по функциональным качествам, что означает, что переход российских предприятий на отечественные CRM-системы не снизит эффективность их деятельности.

1. Битрикс24.CRM – система управления продажами и взаимодействием с клиентами. Компании внедряют данную систему в основном для увеличения продаж. Автоматизированное управление продажами идет с помощью воронки продаж: от потенциальных клиентов до оформления сделки. В перечень функций Битрикс24 входят управление маркетинговыми кампаниями, управление проектами, отчетность и аналитика, наличие прикладного программного интерфейса, администрирование, вспомогательная аналитика, управление контентом и электронный документооборот, управление задачами, база клиентов, колл-центр и телефония, импорт и экспорт данных, многопользовательский доступ, продуктовый каталог и воронка продаж. Возможна интеграция с продуктами семейства Битрикс24 и 1С. Есть мобильные версии клиента для Android и iOS [2].

2. «Монолит: CRM» – система, предназначенная для компаний производственного сектора и дистрибуции товаров массового спроса. Внедрение системы «Монолит: CRM» позволяет повысить оперативность процесса продаж, минимизировать вероятность ошибок из-за человеческого фактора в рутинной работе, снизить операционные затраты за счет оптимизации взаимодействий. В функции системы не входят управление контентом и электронный документооборот, управление проектами, телефония и вспомогательная аналитика [7].

3. Мегаплан – корпоративная CRM-система, позволяющая повысить продажи, настроить удаленное управление бизнесом, оптимизировать маркетинговые кампании и поддержку клиентов. Система имеет интеграцию с семейством продуктов 1С. Больше всего подходит для среднего и малого бизнеса, некоммерческих организаций и для самозанятых. Имеет широкий выбор вариантов развертывания: на мобильных устройствах, на персональных компьютерах, на сервере предприятия или в облаке. Может использоваться на операционных системах Windows, Linux, а также есть мобильные версии для Android и iOS [6].

4. Простой бизнес – облачная CRM-система. Система предоставляет возможности управления сайтом за счет собственной CMS. Стандартные возможности CRM-системы расширены встроенными модулями бухгалтерии и управления складом, которые не требуют дополнительных интеграций со сторонними системами. Система не поддерживается на операционной системе Linux [15].

5. РосБизнесСофт CRM – система для автоматизации бизнес-процессов, подходящая для среднего и малого бизнеса. Система полностью интегрирована с «1С: Предприятие». В основные возможности РосБизнесСофт CRM входят работа с клиентами, управление продажами, управление складом, управление сервисом, управление финансами и управление маркетингом. Можно подключить дополнительные возможности, такие как глубокое внедрение по нескольким уровням настройки, гибкая настройка прав доступа, интеграции с АТС, мессенджерами, e-mail и SMS-рассылками, электронный документооборот, аналитика и документация [14].

6. Система amoCRM – система управления взаимоотношениями с клиентами, которая позволяет автоматизировать продажи и организовать работу отдела маркетинга внутри малого предприятия. Основной задачей системы является повышение качества работы менеджеров по продажам. Сервис оптимально подходит для организации стартапов и бизнеса без опыта работы в электронной коммерции, а также для работы отдела продаж в небольших

компаниях. Инструментарий системы адаптирован к работе отдела продаж. Управление производством или бухгалтерия с использованием amoCRM не могут быть настроены, для этого потребуются внедрение других продуктов [22].

7. 1С:CRM – это целая линейка различных решений. В нее входят 1С:CRM Стартовый в облаке 1С, 1С:CRM ПРОФ в облаке 1С, 1С:CRM ПРОФ, 1С:CRM КОПП, 1С:УТиВсК. Линейка CRM-решений помогает организовать эффективную работу маркетинговых отделов, отделов продаж, отделов обслуживания сервиса на всех этапах взаимодействия с клиентами. Для малого, среднего и крупного бизнеса предусмотрено свое решение [10].

Каждая CRM-система подходит под определенные задачи или отрасли. Для рынка B2C подойдут Битрикс24 и Salesforce. Если сравнивать эти две системы, то можно отметить, что Битрикс24 значительно экономнее Salesforce, однако это обусловлено тем, что Salesforce признана лучшей CRM-системой в мире. Для малого или среднего бизнеса B2C хорошо подойдет Битрикс24, тем более, что Salesforce ушел с российского рынка.

Если компания делает акцент на мобильности, то ей подойдут CRM-системы от Oracle, Hubspot, Salesforce и Мегаклан. Учитывая уход зарубежных систем с российского рынка, выбор мобильных приложений сужается до Мегаклана.

Для оптовой и розничной торговли отлично подойдет amoCRM, которая фокусируется на отделе продаж.

CRM-система Мегаклан подойдет для любой отрасли, так как имеет более 30 отраслевых решений. В каждом отраслевом решении также есть разные тарифы для малого, среднего и крупного бизнеса. Похвастаться такой же гибкостью в тарифах для разного типа бизнеса могут и Битрикс24, и 1С:CRM [16]. Таким образом, популярные отечественные CRM-системы не уступают зарубежным CRM-системам. Выбирать систему необходимо только из проверенных известных CRM-систем, чтобы получить качественное ПО, и внимательно выбирать тарифы и отраслевые решения, которые подходят для компании.

Что касается менее известных CRM-систем [33], зачастую компании-разработчики позиционируют себя как замещение какой-либо зарубежной CRM. Когда вводишь в поисковике название зарубежной компании, например, Zendesk, в результатах поиска выводится контекстная реклама с содержанием вида «Чем заменить Zendesk в России» или «Переезд на российское ПО»¹.

¹ Наблюдение авторов в поисковике Яндекс.

Если рассматривать рынок в отраслевом разрезе, то можно выделить несколько отраслей, которые не пострадают от ограничений. В сфере продаж лидирует отечественный разработчик amoCRM.

В сфере медицины наиболее распространены системы Medesk и Dental Pro. Medesk – отечественный разработчик, его продукт используют такие компании, как UNICLINIC, AXIS, Территория здоровья, СМИТА, Docdeti и другие. Эта система специализируется на частных клиниках. Dental Pro специализируется на стоматологиях. Также из выше рассмотренных универсальных CRM-систем система Мегаклан имеет расширения для сферы медицины.

В сфере недвижимости была распространена зарубежная CRM-система Contactually, но 31 марта 2022 года компания закрыла данную систему не только на территории России, но и по всему миру [9]. Также из зарубежного ПО популярна система Wise Agent. Зарегистрировать российский аккаунт в системе все еще возможно; и никаких заявлений об уходе с российского рынка компания еще не делала [11]. Из российских аналогов можно выделить расширения универсальных систем Битрикс24 и Мегаклан. Из узкоспециализированных программ популярна YUcrm – она подходит только для агентств недвижимости.

В сфере туризма популярны системы ТурКонтрол, U-ON Travel российского разработчика. Из зарубежного ПО популярна CRM Travels, но компания ушла с российского рынка.

В сфере ресторанного бизнеса популярны российские ПО Fusion POS, СБИС Престо, Quick Resto, r_keeper, liko [20]. В рейтинг CRM для ресторанного бизнеса зарубежные системы не входят.

Заключение

В результате анализа зарубежных и отечественных CRM-систем выявлено, что уход зарубежных CRM-вендоров незначительно отразится на деятельности российских предприятий, и их функционирование наладится, когда они перейдут на отечественные продукты. Проведенный анализ наиболее популярных отечественных CRM-систем показал, что отечественные CRM-системы 1С, Мегаклан, amoCRM, Битрикс24 не уступают зарубежным конкурентам по функциональным качествам. Это означает, что переход российских предприятий на отечественные CRM-системы не снизит эффективность их деятельности.

В отраслевом разрезе также не предвидятся глобальные проблемы у российских предприятий: в сфере продаж используется amoCRM, част-

ные клиники используют Medesk, стоматологи – Dental Pro, ресторанный бизнес базируется на Fusion POS, СБИС Престо, Quick Resto, r_keeper, liko. В сфере недвижимости один из популярных CRM-вендоров Contactually закрылся, но другой зарубежный вендор Wise Agent еще функционирует на российском рынке, к тому же есть достойные российские аналоги: YUcrm и отраслевые расширения для Мегэплан и Битрикс24. В сфере туризма также популярны системы преимущественно российского разработчика – U-ON Travel и ТурКонтроль, поэтому уход зарубежного вендора CRM Travels не так ощутим.

ИСТОЧНИКИ:

1. Антропов К.Ю., Ахмадеев Р.Г., Косов М.Е. [Кибербезопасность и сохранение цифрового суверенитета экономики](#) // Вестник экономической безопасности. – 2021. – № 5. – с. 268-273. – doi: 10.24412/2414-3995-2021-5-268-273.
2. Битрикс24.CRM: Описание, Функции и Интерфейс – 2022. Умный выбор систем для бизнеса. Soware.ru. [Электронный ресурс]. URL: <https://soware.ru/products/bitrix24crm> (дата обращения: 13.05.2022).
3. Джапаридзе Д.А. [Анализ особенностей системы Oracle Siebel CRM и ее отличий от других CRM -систем](#) // Постулат. – 2021. – № 6(68).
4. Донцова О.И. [Инфраструктурная поддержка цифровой трансформации промышленных кластеров](#) // Креативная экономика. – 2022. – № 4. – с. 1581-1592. – doi: 10.18334/ce.16.4.114457.
5. Юлдашева О.У., Наумов В.Н., Шубаева В.Г. [Интегрированная модель покупательского пути при совершении онлайн-покупок](#) // Маркетинг и маркетинговые исследования. – 2020. – № 1. – с. 56-61.
6. Мегэплан: Описание, Функции и Интерфейс – 2022. Умный выбор систем для бизнеса. Soware.ru. [Электронный ресурс]. URL: <https://soware.ru/products/megaplan> (дата обращения: 13.05.2022).
7. Монолит: CRM: Описание, Функции и Интерфейс – 2022. Умный выбор систем для бизнеса. Soware.ru. [Электронный ресурс]. URL: <https://soware.ru/products/monolit-crm> (дата обращения: 13.05.2022).
8. Описание системы Appian. Умный выбор систем для бизнеса. Soware.ru. [Электронный ресурс]. URL: <https://soware.ru/products/appian> (дата обращения: 13.05.2022).
9. Contactually. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.contactually.com> (дата обращения: 13.05.2022).
10. Официальный сайт 1С:CRM. [Электронный ресурс]. URL: <https://1crm.ru/products> (дата обращения: 13.05.2022).
11. Wise Agent. [Электронный ресурс]. URL: <https://wiseagent.com/secure/registration.asp> (дата обращения: 13.05.2022).

12. Verint. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.verint.com/ru> (дата обращения: 13.05.2022).
13. Zendesk. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.zendesk.com> (дата обращения: 13.05.2022).
14. Официальный сайт РосБизнесСофт CRM. [Электронный ресурс]. URL: <https://rbs-crm.ru/products/crm> (дата обращения: 13.05.2022).
15. Простой бизнес: Описание, Функции и Интерфейс – 2022. Умный выбор систем для бизнеса. Soware.ru. [Электронный ресурс]. URL: <https://soware.ru/products/prostoy-business> (дата обращения: 13.05.2022).
16. Рейтинг CRM-систем 2021. Crmrating.ru. [Электронный ресурс]. URL: <https://crmrating.ru/rating-of-crm-systems-2021> (дата обращения: 13.05.2022).
17. Фейдер П., Томс С. Клиентоцентричность: отношения с потребителями в цифровую эпоху. - Москва: Альпина Паблишер, 2021. – 190 с.
18. Microsoft пообещала сокращать бизнес в России, «пока ничего не останется». РБК: Новости. [Электронный ресурс]. URL: https://www.rbc.ru/technology_and_media/23/06/2022/62b481689a79473b0a23625a (дата обращения: 23.06.2022).
19. Что значат заявления Microsoft и Cisco о приостановке работы в России. РБК: Новости. [Электронный ресурс]. URL: https://www.rbc.ru/technology_and_media/04/03/2022/62223c1a9a7947383d7c45 (дата обращения: 13.05.2022).
20. Шесть CRM для управления заведениями общепита. Тинькофф Журнал. [Электронный ресурс]. URL: <https://journal.tinkoff.ru/list/crm-cafe> (дата обращения: 13.05.2022).
21. 75 Basic CRM Software Statistics: 2022 Data Analysis & Market Share. Finances Online – Reviews for business. [Электронный ресурс]. URL: <https://financesonline.com/crm-software-statistics> (дата обращения: 13.05.2022).
22. AmoCRM — что это такое? Первый Бит. Crm.ru. [Электронный ресурс]. URL: <https://crm.ru/blog/amocrm-cto-eto-takoe> (дата обращения: 13.05.2022).
23. CRM (рынок России). TAdviser – портал выбора технологий и поставщиков. [Электронный ресурс]. URL: [https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:CRM_\(рынок_России\)](https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:CRM_(рынок_России)) (дата обращения: 13.05.2022).
24. CRM: история и тренды. VC.ru – бизнес, технологии, идеи, модели роста, стартапы. [Электронный ресурс]. URL: <https://vc.ru/services/233018-crm-istoriya-i-trendy> (дата обращения: 13.05.2022).
25. Customer relationship management (CRM) software market revenues worldwide from 2015 to 2025 (in million U.S. dollars). Statista.com. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.statista.com> (дата обращения: 13.05.2022).
26. Gartner Magic Quadrant. Gartner, Inc. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gartner.com/en/research/methodologies/magic-quadrants-research> (дата обращения: 13.05.2022).

27. Gartner Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center. Gartner, Inc. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gartner.com/en/documents/4002572> (дата обращения: 13.05.2022).
28. Giantari I.G.A.K., Yasa N.N.K., Suprasto H.B., Rahmayanti P.L.D. [The role of digital marketing in mediating the effect of the COVID-19 pandemic and the intensity of competition on business performance](#) // International Journal of Data and Network Science. – 2022. – № 1. – p. 217-232. – doi: 10.5267/IJDNS.2021.9.006.
29. Kroll V., Hoyer J.S. High-impact testing that inspires action // Applied Marketing Analytics. – 2022. – № 3. – p. 221-236.
30. Leading B2B software as a service (SaaS) customer relationship management (CRM) companies worldwide in 2021, by total revenue (in million U.S. dollars). Statista.com. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.statista.com> (дата обращения: 13.05.2022).
31. Ledro C., Nosella A., Vinelli A. [Artificial intelligence in customer relationship management: Literature review and future research directions](#) // Journal of Business and Industrial Marketing. – 2022. – № 13. – p. 48-63. – doi: 10.1108/JBIM-07-2021-0332.
32. Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center. Gartner, Inc. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-26JLQSL7&ct=210617&st=sb> (дата обращения: 13.05.2022).
33. Matraeva L., Vasiutina E., Korolkova N. [CRM systems for small businesses: The role in the digital transformation and new opportunities during COVID-19](#) // Tem journal: technology, education, management, informatics. – 2022. – № 1. – p. 138-149. – doi: 10.18421/TEM111-16.
34. Oracle временно прекратила продажи в России. РБК: Новости. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rbc.ru/rbcfreenews/621fb9709a79472a5f62d739> (дата обращения: 13.05.2022).
35. Press releases. Freshworks. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.freshworks.com/newsroom/press-releases> (дата обращения: 13.05.2022).
36. SAP объявила о дальнейших мерах по уходу из России. РБК: Новости. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rbc.ru/business/19/04/2022/625edafe9a7947407b3e0257> (дата обращения: 13.05.2022).
37. Slack начал отключать пользователей из России. РБК: Новости. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rbc.ru/rbcfreenews/623162b59a79472f6e4ab792> (дата обращения: 13.05.2022).
38. Suoniemi S., Zablah A., Terho H., Olkkonen R., Straub D., Makkonen H. [CRM system implementation and firm performance: The role of consultant facilitation and user involvement](#) // Journal of Business and Industrial Marketing. – 2022. – № 13. – p. 19-32. – doi: 10.1108/JBIM-08-2021-0380.

REFERENCES:

- 75 Basic CRM Software Statistics: 2022 Data Analysis & Market Share Finances Online – Reviews for business. Retrieved May 13, 2022, from <https://financesonline.com/crm-software-statistics>
- Antropov K.Yu., Akhmadeev R.G., Kosov M.E. (2021). *Kiberbezopasnost i sokhranenie tsifrovogo suvereniteta ekonomiki* [Cybersecurity and the country's digital sovereignty]. *Economic Security Bulletin*. (5). 268-273. (in Russian). doi: [10.24412/2414-3995-2021-5-268-273](https://doi.org/10.24412/2414-3995-2021-5-268-273).
- Contactually. (in Russian). Retrieved May 13, 2022, from <https://www.contactually.com>
- Customer relationship management (CRM) software market revenues worldwide from 2015 to 2025 (in million U.S. dollars) Statista.com. Retrieved May 13, 2022, from <https://www.statista.com>
- Dontsova O.I. (2022). *Infrastrukturnaya podderzhka tsifrovoy transformatsii promyshlennykh klasterov* [Infrastructure support for digital transformation of industrial clusters]. *Creative economy*. 16 (4). 1581-1592. (in Russian). doi: [10.18334/ce.16.4.114457](https://doi.org/10.18334/ce.16.4.114457).
- Dzhaparidze D.A. (2021). *Analiz osobennostey sistemy Oracle Siebel CRM i ee otlichiy ot drugikh CRM -sistem* [Analysis of the features of the Oracle Siebel CRM system and its differences from other CRM systems]. *Postulat*. (6(68)). (in Russian).
- Feyder P., Toms S. (2021). *Klientotsentrichnost: otnosheniya s potrebitelyami v tsifrovuyu epokhu* [Client-Centricity: Consumer Relations in the Digital Age] Moscow: Alpina Publisher. (in Russian).
- Gartner Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center Gartner, Inc. Retrieved May 13, 2022, from <https://www.gartner.com/en/documents/4002572>
- Gartner Magic Quadrant Gartner, Inc. Retrieved May 13, 2022, from <https://www.gartner.com/en/research/methodologies/magic-quadrants-research>
- Giantari I.G.A.K., Yasa N.N.K., Suprasto H.B., Rahmayanti P.L.D. (2022). *The role of digital marketing in mediating the effect of the COVID-19 pandemic and the intensity of competition on business performance* *International Journal of Data and Network Science*. 6 (1). 217-232. doi: [10.5267/IJJDNS.2021.9.006](https://doi.org/10.5267/IJJDNS.2021.9.006).
- Kroll V., Hoyer J.S. (2022). *High-impact testing that inspires action* *Applied Marketing Analytics*. 7 (3). 221-236.

- Leading B2B software as a service (SaaS) customer relationship management (CRM) companies worldwide in 2021, by total revenue (in million U.S. dollars) Statista.com. Retrieved May 13, 2022, from <https://www.statista.com>
- Ledro C., Nosella A., Vinelli A. (2022). *Artificial intelligence in customer relationship management: Literature review and future research directions* *Journal of Business and Industrial Marketing*. 37 (13). 48-63. doi: [10.1108/JBIM-07-2021-0332](https://doi.org/10.1108/JBIM-07-2021-0332).
- Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center Gartner, Inc. Retrieved May 13, 2022, from <https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-26JLQSL7&ct=210617&st=sb>
- Matraeva L., Vasiutina E., Korolkova N. (2022). *CRM systems for small businesses: The role in the digital transformation and new opportunities during COVID-19* *Tem journal: technology, education, management, informatics*. 11 (1). 138-149. doi: [10.18421/TEM111-16](https://doi.org/10.18421/TEM111-16).
- Press releases Freshworks. Retrieved May 13, 2022, from <https://www.freshworks.com/newsroom/press-releases>
- Suoniemi S., Zablah A., Terho H., Olkkonen R., Straub D., Makkonen H. (2022). *CRM system implementation and firm performance: The role of consultant facilitation and user involvement* *Journal of Business and Industrial Marketing*. 37 (13). 19-32. doi: [10.1108/JBIM-08-2021-0380](https://doi.org/10.1108/JBIM-08-2021-0380).
- Verint. Retrieved May 13, 2022, from <https://www.verint.com/ru>
- Wise Agent. Retrieved May 13, 2022, from <https://wiseagent.com/secure/registration.asp>
- Yuldasheva O.U., Naumov V.N., Shubaeva V.G. (2020). *Integrirovannaya model pokupatelskogo puti pri sovershenii onlayn-pokupok* [Integrated model of the purchasing path when making online purchases]. *Marketing and marketing research*. (1). 56-61. (in Russian).
- Zendesk. Retrieved May 13, 2022, from <https://www.zendesk.com>

