

1.6 Обзор аналогов

На сегодняшний день на Российском рынке представлено большое многообразие систем взаимоотношения с клиентами. Большинство систем коммерческие, ценовая политика у каждой компании разная, но весь ассортимент по большому счету обладает рядом похожих достоинств, поэтому данный анализ систем можно разбить на группы. Так, в частности можно выделить системы по платформе, среде исполнения, требованиям к программным средствам, функциональности, возможности импорта данных, самостоятельности решения интеграции и т.д.

1.6.1 Таблицы сравнения по характеристикам

Характеристики систем описаны в таблицах, представленных ниже:

Таблица 1.1 – Наименование, разработчик

Наименование программы	Разработчик	Официальный сайт	Поддержка
1С-Рарус: CRM Контакты 1.0	1С-Рарус	http://www.rarus.ru/	crm@abis.odessa.ua
1С-Рарус: CRM Управление продажами	1С-Рарус	http://www.rarus.ru/	crm@abis.odessa.ua
vTigerCRM	vTiger	http://vtiger.com/	support@vtiger.com
1С Предприятие 8.0	1С	http://v8.1c.ru/	sales@1c.ru
АТ Клиент	Активные Технологии	http://www.atclient.ru/	info@atcomp.ru
CLIENTmanager	ООО ГПР	http://www.gpr.ru	info@gpr.ru
CRM Lite	ViPro	http://www.vipro.ru/	info@vipro.ru
c-Commerce	Курс	http://www.curs.ru/	info@curs.ru
ADempiere	Compiere	www.adempiere.ru	
MetodiX	Консалтинговая группа Berner and Stafford	http://www.metodix.ru/	salesmx@bernerandstafford.ru
Naumen CRM	NAUMEN	http://www.naumen.ru/	info@naumen.ru
Quick Sales	Про-Инвест- ИТ	http://www.pro-invest.com/	info@crmpartner.ru
Sales Expert	Про-Инвест- ИТ	http://www.pro-invest.com/	info@crmpartner.ru
Sigma Client Optima	ООО Сумма технологий	http://sumteh.ru/	sumteh@sumteh.ru
Sigma Client Professional	ООО Сумма технологий	http://sumteh.ru/	sumteh@sumteh.ru
SM Plasma	ООО Софтوماتика	http://softmatics.ru/	plasma@softmatics.ru

TerraSoft CRM	Terrasoft	www.tscrm.ru, www.tscrm.com	info@tscrm.ru
TopCRM	Информационные технологии TopPlan	www.topplan.ru	gas@topplan.ru
WinPeak CRM Mid	ВинПик Интернешнл	http://winpeak.ru/	info@winpeak.ru
WinPeak CRM	ВинПик Интернешнл	http://winpeak.ru/	info@winpeak.ru
Наименование программы	Разработчик	Официальный сайт	Поддержка
АвтоКод-CRM	АвтоКод	http://www.autocode.ru	info@autocode.ru
Деловое Досье Клиенты	АстроСофт	http://www.astrosoft.ru /	dd@astrosoft.ru
ИНЭК-Партнер	Группа ИНЭК	http://www.inec.ru/	market@inec.ru
Капелла CRM 2.0	Инкап	http://www.capella.ru/	info@incap.ru
Клиент - Коммуникатор 5.7	Бмикро	http://www.bmicro.ru/	info@bmicro.ru
КОМПАС: Маркетинг и Менеджмент	Компас	http://www.compas.ru/	sales@compas.ru
Контактер	CRMcom	http://www.crmcom.ru/	crmcom@sibmail.ru
Продолжение таблицы 1.1			
Наименование программы	Разработчик	Официальный сайт	Поддержка
Контакты	Semantica Inc.	http://www.semantica.ru	Форма на сайте
Монитор 3.0 CRM	ООО Бизнес Навигатор	http://www.monitor- crm.ru/	monitor@navigator.n nov.ru
Монолит: CRM	Компания Монолит- Инфо	http://www.monolit.co m/	info@monolit.com
Парус-менеджмент и маркетинг	Парус	http://www.parus.ua/	market@parus.com.u a
ФОЛИО CRM	Компания ФОЛИО	http://www.folio.ru	sale@folio.ru
ЦФТ-Клиенты	Центр Финансовых Технологий	http://www.cft.ru	http://www.cft.ru/
CRM 3S	CRM 3S	http://www.crm3s.com	support@crm3s.com

Таблица 1.2 – Общие характеристики

Наименован ие программы	Самостоятельнос ть решения	Коробочность	Совместимость	Импорт- экспорт
1С-Рарус: RM Контакты 1.0	Самостоятельно или модуль в 1С:Предприятие 7.7	Да, +возможность программирования	1С:Предприятие	DBF, Excel и т.д.
1С-Рарус: CRM Управление продажами	Самостоятельно или модуль в 1С:Предприятие 7.7	Да, +возможность программирования	1С:Предприятие	DBF, Excel и т.д.

vTiger	Самостоятельное	нет+ возможность Программирования + самостоятельная настройка	1С:Предприятие; Outlook;	DBF, Excel и т.д.
1С Предприятие 8.0	Модуль 1С:Предприятие 8.0	Настройка	Продукты 1С	DBF, Excel
АТ Клиент	Самостоятельное	Да, +возможность программирования	Нет	DBF, Excel и т.д.
CLIENTmanager	Самостоятельное	Да, +возможность программирования	Инфо-Бухгалтер, 1С Бухгалтерия	Excel, The Bat!
CRM Lite	Самостоятельное	Настройка	Нет	Экспорт txt
c-Commerce	Самостоятельное	Да, +самостоятельная настройка	1С:Предприятие, ФОЛИО-Купец и др.	DBF, Excel и т.д.
ADempiere	Самостоятельное(ERP/CRM)	Да, +возможность программирования	Нет	

Продолжение таблицы 1.2

Наименование программы	Самостоятельность решения	Коробочность	Совместимость	Импорт-экспорт
MetodiX	Модуль	Да, +возможность программирования	Нет	DBF, Excel и т.д.
Naumen CRM	Самостоятельное	Да, +возможность программирования	Продукты 1С	
Quick Sales	Самостоятельное	Да	Нет	
Sales Expert	Самостоятельное	Да, +возможность программирования	Нет	
Sigma Client Optima	Самостоятельное	Да	Нет	
Sigma Client Professional	Самостоятельное	Настройка	Нет	
TerraSoft CRM	Самостоятельное	Да, +возможность программирования	1С, Парус, Navision, Бэст и другие	DBF, Excel и т.д.
TerraSoft CRM	Самостоятельное	Да, +возможность программирования	1С, Парус, Navision, Бэст и другие	DBF, Excel и т.д.
TopCRM	Самостоятельное	Да, +возможность программирования	Продукты 1С	Txt, Excel
WinPeak CRM Mid	Самостоятельное	Да	Продукты 1С, Outlook, Ventafax, MS fax	DBF, Excel и т.д.
WinPeak CRM	Самостоятельное	Настройка	Продукты 1С, Outlook, Ventafax, MS fax	DBF, Excel и т.д.
АвтоКод-CRM	Самостоятельное	Да, +возможность программирования	Нет	Excel

Асофт CRM	Самостоятельное	Да	Продукты 1С	Excel
Деловое Досье Клиенты	Самостоятельное	Да	Продукты 1С	Excel
ИНЭК-Партнер	Самостоятельное	Да	Нет	
Капелла CRM 2.0	Самостоятельное			
Клиент - Коммуникатор 5.7	Самостоятельное или в составе Бизнес-Коммуникатор	Да	Интеграция с продуктами 1С - отдельная утилита	Отдельная утилита
КОМПАС: Маркетинг и Менеджмент	Самостоятельное или как модуль в системе Компас	Да, +возможность программирования	С системами с открытым кодом	DBF, Excel и т.д.
Продолжение таблицы 1.2				
Наименование программы	Самостоятельность решения	Коробочность	Совместимость	Импорт-экспорт
Контактер	Самостоятельное	Да	Нет	DBF, Excel и т.д.
Контакты	Самостоятельное	Да	Нет	Txt, csv
Монитор 3.0 CRM	Самостоятельное	Да	Продукты 1С, БЭСТ, Парус, Фолио, Гепард и др.	DBF, Excel и т.д.
Монолит: CRM	Модуль в ERP решении "Монолит"	Настройка	Нет	Нет
Парус-менеджмент и маркетинг	Самостоятельное или как модуль в КИС "Парус-Предприятие 7"	Да	С системами с открытым кодом	DBF, Excel и т.д.
ФОЛИО CRM	Самостоятельно или как модуль в КИС "Фолио-Купец"	Да	Нет	DBF, Excel и т.д.
ЦФТ-Клиенты	Самостоятельно, или как модуль в КИС "ЦФТ-Корпоративные решения"	Настройка	Нет	DBF, Excel и т.д.
CRM 3S	Самостоятельно	Настройка	Бух. программы, ОДБ, MS Outlook	

Таблица 1.3 – Предназначение, стоимость

Наименование программы	Предназначение	Стоимость
1С-Рарус: CRM Контакты 1.0	Малый, средний, крупный	400\$ (5 пользователей) и т.д.
1С-Рарус: CRM Управление продажами	Малый, средний, крупный	650\$ (5 пользователей) и т.д.
vTiger	Малый, средний	OpenSource
1С Предприятие 8.0	Малый, средний, крупный	420\$ за первое раб./м. 150\$ дополнительное.
АТ Клиент	Малый и средний	200\$ 1-е рабочее место, 50\$ дополнит.
CLIENTmanager	Малый и средний	7900 руб. за рабочее место
CRM Lite	Малый и средний	1200\$ без ограничения
c-Commerce	Малый и средний	450\$ 1-е рабочее место, 150\$ дополнит.
Продолжение таблицы 1.3		
Наименование программы	Предназначение	Стоимость
ADempiere	средний, крупный	OpenSource + + доплата за коммерч. доработки
MetodiX	Малый, средний, крупный	5500\$ лицензия (до 50 рабочих мест)
Naumen CRM	Малый, средний, крупный	Naumen CRM Enterprise (сервер – 45 000 руб., пользоват. – 10 000 руб.) Naumen CRM Standart (сервер – 24 000 руб., пользоват. – 7 500 руб.)
Quick Sales	Малый, средний, крупный	295\$ (3 рабочих места) и т.д.
Sales Expert	Малый, средний, крупный	860\$ (3 рабочих места) и т.д.
Sigma Client Optima	Малый и средний	от 145\$ за рабочее место
Sigma Client Professional	Малый и средний	от 435\$ за рабочее место
SM Plasma		
TerraSoft CRM	Малый и средний	от 299\$ за рабочее место
TopCRM	Малый и средний	1000\$ (3 рабочих места) и т.д.
WinPeak CRM Mid	Малый	от 170\$ за рабочее место
WinPeak CRM	Малый и средний	от 355\$ за рабочее место
АвтоКод-CRM	Малый и средний	
Асофт CRM	Малый и средний	от 250\$ за рабочее место
Деловое Досье Клиенты	Малый и средний	4800\$
ИНЭК-Партнер	Малый, средний, крупный	300\$ 1-е рабочее место, 100\$ дополнит.
Капелла CRM 2.0		

Клиент - Коммуникатор 5.7	Малый и средний	от 8750 руб. за рабочее место
КОМПАС: Маркетинг и Менеджмент	Малый и средний	От 480\$ за рабочее место
Контактер	Малый	1199 руб. многопользовательская
Контакты	Малый и средний	590 руб. за рабочее место
Монитор 3.0 CRM	Малый и средний	350\$ за первое рабочее место, 20\$ за каждое последующее
Монолит: CRM	Малый, средний, крупный	
Парус-менеджмент и маркетинг	Малый и средний	От 150\$ за одно рабочее место и от 120\$ за последующие
ФОЛИО CRM	Малый и средний	269? за первое рабочее место, 219? за каждое последующее
ЦФТ-Клиенты	Малый, средний, крупный	

Таблица 1.4 – Программное обеспечение

Наименование программы	СУБД платформа.	Используемое серверное ПО.	Потребность в дополнительном ПО.	Комплектация дополнительным ПО.
1С-Парус: CRM Контакты 1.0	1С	MS Windows NT 4.0/2000/XP/Server 2003	1С:Предприятие 7.7	Нет
1С-Парус: CRM Управление продажами	1С	MS Windows NT 4.0/2000/XP/Server 2003	1С:Предприятие 7.7	Нет
vTiger	Oracle, MS SQL, PostgreSQL, MySQL и др., кросс-платформенное решение	MS Windows NT 4.0/2000/XP ОС на базе Unix Ядра Apache MySQL Сервер	Нет	нет
1С Предприятие 8.0	1С	MS Windows NT 4.0/2000/XP/Server 2003	1С:Предприятие 8.0	Комплект
АТ Клиент	Firebird 1.0	MS Windows	Нет	Нет
CLIENTmanager	DAO 360	MS Windows	MS Office	Нет
CRM Lite	MS SQL	MS SQL Server, Apache	СУБД	Нет
c-Commerce	MS SQL	MS SQL Server	СУБД, MSDE SQL	MSDE SQL
ADempiere	Oracle или PostgreSQL.	сервер приложений JBoss	Нет	Нет
MetodiX	MS SQL	MS OLAP Services for SQL Server 2000	MS Office, MDAC 2.6	Нет

Naumen CRM	Oracle, MS SQL, PostgreSQL, MySQL и др., кросс-платформенное решение	Tomcat, WebSphere	IE 6.0, Opera, Mozilla и др.	Нет
Quick Sales	Delphi	MS Windows	Interbase 6	Комплект
Sales Expert	Delphi	MS Windows	Interbase 6	Комплект
Sigma Client Optima	InterBase	GBackSheduler	Interbase 6	Комплект
Sigma Client Professional	InterBase	GBackSheduler	Interbase 6	Комплект
TerraSoft CRM	MS SQL, CACHE	MS SQL Server, MSDE, CACHE	СУБД	Нет
TopCRM	MS SQL	Client, BDE	СУБД	Нет
WinPeak CRM Mid	MS SQL, Oracle	MS Windows 2000 server, Unix	СУБД	Нет
Продолжение таблицы 1.4				
Наименование программы	СУБД платформа.	Используемое серверное ПО.	Потребность в дополнительном ПО.	Комплектация дополнительным ПО.
WinPeak CRM	MS SQL, Oracle	MS Windows 2000 server, Unix (для Oracle)	СУБД	Нет
АвтоКод-CRM	MS SQL	MS Win 2000/XP, IIS 5.0, Framework 1.1	СУБД	Нет
Асофт CRM	MS SQL, Oracle	MS SQL Server	СУБД	Нет
Деловое Досье Клиенты	1C	MS SQL Server	1C: Оперативный учет	Нет
ИНЭК-Партнер	InterBase или Firebird	MS Windows	СУБД	Firebird комплект
Клиент - Коммуникатор 5.7	MS SQL	MS SQL Server	СУБД	Нет
КОМПАС: Маркетинг и Менеджмент		MS Windows	Нет	Нет
Контактер	InterBase	Interbase 6	Interbase 6	Комплект
Контакты	Access	MS Windows	СУБД	Нет
Монитор 3.0 CRM	TopSpeed или MS SQL	MS SQL Server	СУБД	Нет
Монолит: CRM	MS SQL	MS SQL Server	СУБД	Нет
Парус-менеджмент и маркетинг	Visual FoxPro	MS Windows	Нет	Нет
ФОЛИО CRM	MS SQL	MS SQL Server	СУБД	Нет
ЦФТ-Клиенты	Oracle	MS SQL Server, Oracle SQL Server	СУБД	Нет

CRM 3S	MS SQL	MS Windows, IIS 6, FrameWork 1.1	СУБД	Нет
---------------	--------	----------------------------------	------	-----

Таблица 1.5 – Требования к серверу и рабочим местам

Наименование программы	Потребность в выделенном сервере	Требования к серверу	Требования к рабочим местам
1С-Рарус: CRM Контакты 1.0	Да, рекомендуется	Pentium 3 (866), RAM от 256 Мб, от 20 Мб для ПО	Pentium 133 MHz, RAM от 64 Мб, от 20 Мб для ПО
1С-Рарус: CRM Управление продажами	Да, рекомендуется	Pentium 3 (866), RAM от 256 Мб, от 20 Мб для ПО	Pentium 133 MHz, RAM от 64 Мб, от 20 Мб для ПО
Vtiger	Нет	x486 с 256 MB RAM или больше с минимум 100 MB	x486 с 256 MB RAM или больше с минимум 100 MB доступного
Продолжение таблицы 1.5			
Наименование программы	Потребность в выделенном сервере	Требования к серверу	Требования к рабочим местам
1С Предприятие 8.0	Да, рекомендуется	Pentium 3(4), RAM от 256 Mb, от 500 Mb свободного места на диске	Pentium 3, RAM от 128 Mb, от 30 Mb свободного места на диске
АТ Клиент	Нет	min Celeron 400, RAM от 64 Мб, от 20 Мб для ПО	min Celeron 400, RAM от 64 Мб, от 20 Мб для ПО
CLIENTmanager	Нет	В соответствии с требованиями СУБД	Требования операционной системы, от 10 Mb свободного места на диске для ПО
CRM Lite	Да, рекомендуется	Pentium 3(4), RAM от 256 Mb, от 10 GB свободного места на диске	Pentium 3, RAM от 128 Mb, от 30 Mb свободного места на диске
c-Commerce	Да, рекомендуется	Требования СУБД	Требования операционной системы
ADempiere	Да, рекомендуется	Требования СУБД	Требования операционной системы
MetodiX	Да, рекомендуется	Pentium 3, RAM от 256 Mb, от 1.5 GB свободного места на диске	Pentium 3, RAM от 128 Mb, от 30 Mb свободного места на диске
Naumen CRM	Да	Pentium 4 от 1700 MHz, 512 Kb Cache, RAM от 512 Mb, от 40 GB свободного места на диске	Pentium 2 от 350 MHz, RAM от 64 Мб, от 5 Gb для ПО

Quick Sales	Нет	Pentium от 133 MHz, RAM от 32 Мб, от 50 Mb для ПО	Pentium от 133 MHz, RAM от 16 Мб, от 10 Mb для ПО
Sales Expert	Нет	Pentium от 133 MHz, RAM от 32 Мб, от 50 Mb для ПО	Pentium от 133 MHz, RAM от 16 Мб, от 10 Mb для ПО
Sigma Client Optima	Нет	Pentium 3 от 1000, RAM от 256 Мб, от 70 Mb для ПО, LPT порт для ключа	Pentium от 533 MHz, RAM от 128 Мб, от 40 Mb для ПО
Sigma Client Professional	Нет	Pentium 3 от 1000, RAM от 256 Мб, от 70 Mb для ПО, LPT порт для ключа	Pentium от 533 MHz, RAM от 128 Мб, от 40 Mb для ПО
TerraSoft CRM	До 30 пользователей не обязательно	В соответствии с требованиями СУБД	Pentium от 133 MHz, RAM от 64 Мб, от 10 Mb для ПО
TopCRM	Нет	В соответствии с требованиями СУБД	Pentium, RAM от 128 Мб, от 600 Mb для ПО
Продолжение таблицы 1.5			
Наименование программы	Потребность в выделенном сервере	Требования к серверу	Требования к рабочим местам
WinPeak CRM Mid	Зависит от количества рабочих мест	В соответствии с требованиями СУБД	От Celeron 1 GHz, RAM от 256 Мб, от 100 Mb для ПО
WinPeak CRM	Зависит от количества рабочих мест	В соответствии с требованиями СУБД	От Celeron 1 GHz, RAM от 256 Мб, от 100 Mb для ПО
АвтоКод-CRM	Нет	Pentium 4 от 2000, RAM от 512 Мб	Pentium от 133 MHz, RAM от 64 Мб, от 10 Mb для ПО
Асофт CRM	Нет	Pentium 4 от 1,5 Ghz, RAM от 512 Мб	Pentium от 133 MHz, RAM от 64 Мб, от 10 Mb для ПО
Деловое Досье Клиенты	Да, рекомендуется	В соответствии с требованиями СУБД	Pentium от 133 MHz, RAM от 64 Мб, от 10 Mb для ПО
ИНЭК-Партнер	Нет	Pentium 3 (866), RAM от 256 Мб, от 20 Mb для ПО	Pentium от 133 MHz, RAM от 64 Мб, от 10 Mb для ПО
Клиент - Коммуникатор 5.7	Да, рекомендуется	В соответствии с требованиями СУБД	Pentium 3, RAM от 128 Mb, от 30 Mb свободного места на диске
КОМПАС: Маркетинг и Менеджмент	Да, рекомендуется	Pentium 3 от 450, RAM от 512 Мб, от 10 Gb	Pentium от 133 MHz, RAM от 64 Мб, от 1 Gb для ПО
Контактер	Нет	Pentium 3 (866), RAM от 256 Мб, от 20 Mb для ПО	Pentium от 133 MHz, RAM от 64 Мб, от 10 Mb для ПО

Контакты	Нет	Pentium 3 от 450, RAM от 256 Мб	Pentium от 133 MHz, RAM от 64 Мб, от 10 Mb для ПО
Монитор 3.0 CRM	Да, при использовании MS SQL	В соответствии с требованиями СУБД	Pentium от 133 MHz, RAM от 64 Мб, от 10 Mb для ПО
Монолит: CRM		В соответствии с требованиями СУБД	
Парус-менеджмент и маркетинг	Да, рекомендуется	Pentium 3 (866), RAM от 256 Мб, от 20 Mb для ПО	Pentium от 133 MHz, RAM от 64 Мб, от 10 Mb для ПО
ЦФТ-Клиенты	Не обязательно	В соответствии с требованиями СУБД	Pentium от 533 MHz, RAM от 128 Мб, от 40 Mb для ПО
CRM 3S	Не обязательно	Pentium 4 от 1700 MHz, 512 Kb Cache, RAM от 512 Mb, от 40 GB места на диске	Pentium 2 от 350 MHz, RAM от 64 Мб

1.7 Многокритериальная оценка альтернатив

На основании проведенного анализа систем, необходимо отобрать ряд наиболее подходящих для компании, с отбором продукта, оптимального для ООО «Инфотех» в разрезе ее бизнес-процессов. Анализ будет проведен на основе методики с использованием весовых коэффициентов: будут отобраны наиболее подходящие системы. После чего для определения наилучшей будет использоваться методика определения обобщенной степени соответствия альтернатив¹. Применения двух методик обусловлено необходимостью получения наиболее обоснованного результата. Стоит отметить, что для подтверждения полученного результата необходимо также сделать сравнение отобранных систем на первом этапе анализа (методика с использованием весовых коэффициентов) на наличие необходимых 11 компонентов из перечня Бартон-Голденберга.

1.7.1 Критерии оценки

Необходимо провести оценку альтернатив, т.е. сравнить системы по ряду признаков. Для начала нужно определить ряд тех критериев, по которым будут оцениваться продукты. Необходимо отметить, что оценки будут

¹ Методика Чернов В.Г. 1999г.: ВЛГУ

проставляться квалифицированными сотрудниками компании, которые, в свою очередь предварительно были ознакомлены с особенностями систем.

В составе экспертной группы из сотрудников организации выступило 4 человека:

- Начальник отдела продаж (высшее экономическое образование);
- Начальник отдела маркетинга (высшее экономическое образование);
- Генеральный директор компании (высшее техническое образование);
- Начальник отдела производства (высшее техническое образование);

В качестве основания для выставления оценок руководствуемся описаниями критериев.

1.7.1.1 Обоснование критериев:

Для дальнейшего анализа необходимо пояснить значения критериев оценки:

Оценка может быть в интервале от [1;10].

Стоимость базовой версии – в данном случае рассматривается заявленная правообладателем цена на первоначальную закупку (цены указаны в таблице сравнения аналогов).

Значения:

- 10 – продукт бесплатный;
- 8 – бесплатная базовая версия, доплата за сопровождение;
- 6-7 –цена до 400 \$, в комплекте лицензии на несколько рабочих мест;
- 2-5 – цена от 400\$, ограниченное число рабочих мест, в зависимости от доплат за дополнительное лицензирование;
- 0 или 1 – больше количество лицензий, цена выше 2000\$.

Масштабируемость – возможность расширения функциональных возможностей системы.

Значения:

- 8 – 10 возможность расширения без привлечения специалистов, дополнительных затрат;
- 5 – 7 – расширение функционала возможно, заключение соглашения о поддержке со сторонними компаниями или самостоятельно, используя подписку на сопровождающие материалы;
- 3 – 4 расширение возможно только с привлечением специализированного персонала организации.

Импорт/экспорт данных – поддержка различных форматов хранения и представления данных (на основании данных из таблиц сравнения аналогов).

Значения:

- – поддержка распространенных форматов (*.dbf, *.xls, *.csv и другие);
- 0-4 – отсутствие данного функционала или его ограниченность (*.txt).

Функционал – аналитические, операционные возможности систем.

Значения:

- 8 – 10 – широкие аналитические возможности системы, включающие в себя инструменты прогнозирования, анализа клиентских корзин, воронок продаж и т.д., тесная взаимосвязь с учетными системами;
- 5-7 – функционал, включающий в себя классические возможности crm с дополнительными возможностями аналитики (отчеты в разрезе товарной составляющей, прогноз продаж), взаимосвязь с учетными системами на уровне обмена данными по продажам, счетам, товарам;

- 3-4 – системы, больше направлены на планирование рабочего времени сотрудника (ежедневник, заметки, дела), с ограниченным набором CRM функций.

Гибкость системы – возможность изменения системы под изменяющиеся требования в кратчайшие сроки.

Значения:

- 8 – 10 – система позволяет менять исходный код, менять функциональность за счет дополнительных компонентов, без привлечения сертифицированных специалистов;
- 2 – 7 – изменения возможны, как правило, только с помощью сертифицированных специалистов; В зависимости от сложности и цены меняется оценка (на основании изучения прайс-листов компаний).

Возможность интеграции – требования к выделенным техническим средствам, обеспечивающим работоспособность системы (на основании информации в таблице сравнения аналогов).

Значения:

- 8 – 10 – данный функционал присутствует в базовом, доработок не требуется;
- 2 – 7 – доработки необходимы. Оценка в зависимости сложности, от наличия готового решения, которое необходимо интегрировать в систему.

Возможность внедрения – данный критерий отражает уровень сложности внедрения, охватывает внедрение своими силами и с привлечением специалистов компании-правообладателя системы.

Значения:

- 4 – 7 – внедрение рекомендуется с привлечением специалистов. Необходим рабочий проект, требующих дополнительных

денежный и временных ресурсов; оценка в зависимости от сложности предпроектных работ;

- 8 – 10 – возможность внедрения самостоятельно; денежные затраты незначительны или отсутствуют.

Соответствие требованиям – данный критерий отражает уровень соответствия системы требованиям, которые отражены в техническом задании.

Значения:

- 8 – 10 – система попадает под большинство заявленных требований;
- 5 – 7 – незначительное отличие или несоответствие требованиям.

1.7.1.2 Оценим варианты по каждому критерию:

Результаты проставления оценок представлены в таблице 1.6.

Таблица 1.6 – Оценка систем по ряду критериев:

Критерий Альтернатива	Стоимость	Масштабируемость	Интерфейс пользователя	Возможности импорта/экспорта данных	Возможность интеграции	Гибкость	Возможность внедрения	Функционал	Соответствие требованиям ТЗ
1С-Рарус: CRM Управление продажами	3	7	9	8	10	6	4	9	8
1С-Рарус: CRM Контакты 1.0	2	7	9	8	10	6	3	9	7
vTigerCRM	10	9	9	8	9	10	10	7	9

1С Предприятие 8.0	3	7	9	8	10	6	4	9	7
АТ Клиент	4	4	8	7	7	4	4	6	6
CLIENTmanager	3	6	9	8	6	4	4	5	5
CRM Lite	1	3	6	6	9	5	5	7	7
c-Commerce	3	5	7	7	5	3	6	8	6
ADempiere	8	8	8	9	4	7	4	7	7
MetodiX	0	6	9	8	8	4	7	7	5
Naumen CRM	1	7	6	9	7	4	4	8	7
Quick Sales	5	4	9	8	8	5	5	6	7
Sales Expert	3	4	7	9	7	6	3	7	6
Sigma Client Optima	3	3	5	7	6	5	3	5	6
Sigma Client Professional	2	3	5	8	6	4	6	8	6
TerraSoft CRM	4	6	7	7	5	3	7	5	5
TopCRM	2	5	6	8	8	4	6	4	7
WinPeak CRM Mid	3	6	5	8	7	5	5	5	7
WinPeak CRM	2	7	5	9	6	3	5	7	5
Асофт CRM	2	7	8	8	4	2	3	4	5
Деловое Досье Клиенты	5	6	8	8	6	5	4	6	6
ИНЭК-Партнер	3	4	6	7	8	4	7	4	4
Клиент - Коммуникатор	2	6	7	8	6	3	6	6	6

Продолжение таблицы 1.6

Критерий Альтернатива	Стоимость	Масштабируемость	Интерфейс пользователя	Возможности импорта/экспорта данных	Возможность интеграции	Гибкость	Возможность внедрения	Функционал	Соответствие требованиям ТЗ
КОМПАС: Маркетинг и Менеджмент	2	8	9	8	7	4	5	7	7
Контактер	6	5	6	7	6	4	5	6	5
Контакты	4	2	4	6	3	7	7	3	5
Монитор 3.0 CRM	5	7	8	7	8	6	8	8	4

Парус-менеджмент и маркетинг	3	4	7	8	7	4	6	6	5
ФОЛИО CRM	3	6	6	7	8	4	5	5	4
CRM 3S	5	6	5	8	4	6	4	4	5

1.7.2 Оценка с использованием весовых коэффициентов:

В ходе данного анализа будут отобраны системы с наиболее высоким коэффициентом.

Для оценки продуктов, каждому из критериев будет сопоставлен весовой коэффициент(C_i)².

Критерии и их веса представлены в таблице 1.7.

Вес критерия – определяет, на сколько сильное влияние оказывает тот или иной параметр системы на итоговое значение.

Взвесим критерии, т.е. определим, значения каких из них наиболее влияют на выбор системы.

Исходим из того, что общая сумма

$$C = \sum_{i=1}^9 C_i \quad (1.1)$$

должна быть равна 1.

Таблица 1.7 Критерии и весовые коэффициенты:

Критерий	Вес(C_i)
Стоимость базовой версии	0,15
Масштабируемость	0,13
Интерфейс пользователя	0,02
Возможности импорта/экспорта данных	0,05
Функционал	0,15
Требование к дополнительному тех.оснащению	0,17
Возможность интеграции	0,12
Возможность внедрения	0,05

² Величина весового коэффициента выставлена на основании решении экспертной группы

Соответствие ТЗ(требованиям организации)	0,16
--	------

1.7.2.1 Оценка систем

Расчеты будем вести на основании данных таблицы 1.

Подсчитываем взвешенные оценки (G_i):

Для каждого варианта суммируем оценки по критериям (x_i), умноженные на веса этих критериев(C_i).

$$G_i = \sum_{i=1}^9 x_i * C_i \quad (1.2)$$

Для детального рассмотрения как возможный вариант, отберем те системы, чья взвешенная оценка больше 8, данное значение итогового показателя говорит о том, что система в большей степени удовлетворяет требованиям компании

ООО «Инфотех». Результат представлен в таблице 1.8:

Таблица 1.8.Результат подсчета взвешенных оценок:

<i>Альтернатива</i>	Взвешенные оценки(G_i)
1С-Рарус: CRM Управление продажами	8,97
1С-Рарус: CRM Контакты 1.0	8,32
vTigerCRM	13,49
1С Предприятие 8.0	8,71
АТ Клиент	7,01
CLIENTmanager	6,76
CRM Lite	7,56
c-Commerce	7,86
Продолжение таблицы 1.8	
<i>Альтернатива</i>	Взвешенные оценки(G_i)
ADempiere	8,56
MetodiX	8,35
Naumen CRM	7,76
Quick Sales	8,18
Sales Expert	6,93
Sigma Client Optima	6,07
Sigma Client Professional	7,75
TerraSoft CRM	8,03
TopCRM	7,83
WinPeak CRM Mid	7,79
WinPeak CRM	7,34

Асофт CRM	5,49
Деловое Досье Клиенты	7,52
ИНЭК-Партнер	7,82
Клиент - Коммуникатор 5.7	7,76
КОМПАС: Маркетинг и Менеджмент	8,11
Контактер	7,62
Контакты	6,9
Монитор 3.0 CRM	9,99
Парус-менеджмент и маркетинг	7,73
ФОЛИО CRM	7,33
CRM 3S	6,61

Исходя из полученных данных можно отобрать системы, преодолевшие заявленный порог:

- 1С-Парус: CRM Управление продажами,
- 1С-Парус: CRM Контакты 1.0,
- vTigerCRM,
- 1С Предприятие 8.0,
- ADempiere,
- MetodiX,
- Quick Sales,
- TerraSoft CRM,
- КОМПАС: Маркетинг и Менеджмент,
- Монитор 3.0 CRM.

1.7.2.2 Функциональный обзор

Необходимо провести сравнительный обзор по функциональности продуктов, с целью раскрыть основные функции систем.

Как было сказано выше, современное полнофункциональное CRM-решение должно иметь 11 компонентов из перечня Бартона Голденберга. Обзор функции систем представлен в таблице 1.9.

В качестве «+» подразумевается наличие данного функционала, «-» означает его отсутствие, «+/-» возможность реализации за счет дополнительной работы.

Таблица 1.9 – Функциональный обзор рассматриваемых систем:

Функции	Монитор 3.0 CRM	Quick Sales	TetraSoft CRM	Metodix	КОМПАС: Маркетинг и Менеджмент	ADempiere	1С Предприятие 8.0 Prof	vTigerCRM	1С-Рарус: CRM Контакты	1С-Рарус: CRM Управление продажами
Функциональность продаж	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Функциональность управления продажами	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Функциональность для продаж по телефону	+	+	-	-	+	-	+	-	-	+
Функциональность управления временем	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+

Продолжение таблицы 1.9

Функции	Монитор 3.0 CRM	Quick Sales	TetraSoft CRM	Metodix	КОМПАС: Маркетинг и Менеджмент	ADempire	1С Предприятие 8.0 Prof	vTigerCRM	1С-Рарус: CRM Контакты	1С-Рарус: CRM Управление продажами
Функциональность поддержки и обслуживания клиентов	+	+	-	+	-	-	+	+	+	+
Функциональность маркетинга	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Функциональность для высшего руководства	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+
Функциональность интеграции с учетными системами	+	+	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	+	+	+
Функциональность синхронизации данных	+	-	-	-	+	-	-	+	+	+
Функциональность электронной торговли	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-
Функции самообслуживания клиентов через Internet	-	-	-	-	-	+	-	+	-	-
Веб-интерфейс для клиентов	-	-	-	-	-	+	-	+	-	-
Поддержка работы с офисными приложениями	+	-	+	-	-	-	+	+	+	+

1.7.3 Оценка на основании методики определения обобщенной степени соответствия альтернатив³:

На основании проделанного анализа с использованием весовых коэффициентов, проведем анализ отобранных систем, в ходе которого

³ Методика Чернов В.Г ВЛГУ 1999год

будет выявлена система, имеющая наибольшую обобщенную степень соответствия принятой системе критериев и ранжирование альтернатив.

Перепишем таблицу 1.6, оставим те системы, которые прошли отбор (таблица 1.9):

Таблица 1.9. Отобранные системы

Критерий Альтернатива	Стоимость	Масштабируемость	Интерфейс пользователя	Возможности импорта/экспорта данных	Возможность интеграции	Гибкость	Возможность адаптации	Функционал	Соответствие требованиям ТЗ
1С-Рарус: CRM Управление продажами	3	7	9	8	10	6	4	9	8
1С-Рарус: CRM Контакты 1.0	2	7	9	8	10	6	3	9	7
vTigerCRM	10	9	9	8	9	10	10	7	9
1С Предприятие 8.0	3	7	9	8	10	6	4	9	7
ADempiere	8	8	8	9	4	7	4	7	7
MetodiX	0	6	9	8	8	4	7	7	5
Quick Sales	5	4	9	8	8	5	5	6	7
TerraSoft CRM	4	6	7	7	5	3	7	5	5
КОМПАС: Маркетинг и Менеджмент	2	8	9	8	7	4	5	7	7
Монитор 3.0 CRM	5	7	8	7	8	6	8	8	4

Обозначим таблицу 1.9 как исходную матрицу W .

Введем в рассмотрение матрицу W_i , которую определим следующим образом: элементы i -ой строки матрицы W_i равны элементам i -ой строки матрицы W , а элементы всех остальных строк W_i определяются как разность $W_{ij} = 1 - W_{ij}$.

Полученную матрицу можно рассматривать как матрицу шансов i -ой альтернативы. Действительно, i -ая строка – есть степень соответствия этой альтернативы установленной системе критериев, значения матрицы W_i можно интерпретировать как шансы, упущенные другими альтернативами.

Обобщенную степень соответствия альтернатив некоторой системе критериев определим как:

$$P(a_i) = \frac{m_i}{n_N \cdot n_m}, \quad (1.3)$$

$$\text{где } m_i = \sum_{j=1}^M \sum_{i=1}^N \overline{W}_{ij} \quad (1.4)$$

Результат расчета представлен в Таблице 1.10:

Таблица 1.10. Степень соответствия альтернатив системе критериев

Альтернатива	Степень соответствия ($P(a_i)$)
1С-Рарус: CRM УП	0.406
1С-Рарус: CRM Контакты 1.0	0.375
vTigerCRM	0.373
1С Предприятие 8.0	0.371
ADempiere	0.368
MetodiX	0.366
Quick Sales	0.36
TerraSoft CRM	0.357
КОМПАС: М и М	0.346
Монитор 3.0 CRM	0.34

Таким образом, можно сделать вывод о том, что явный приоритет имеет альтернатива использования CRM системы vTiger.

Необходимо выполнить ранжирование конкурирующих альтернатив по степени их приближения к наилучшей. Для этой цели в матрице W_i удаляется строка i , соответствующая установленной наилучшей альтернативе. Полученную матрицу обозначим W_{-i} . Эту матрицу можно интерпретировать как матрицу шансов, уступленных i -ой альтернативе всеми остальными

Рассчитаем показатель

$$S(A_i) = \frac{1}{n_M} \sum_{j=1}^M \bar{w}_{ij}, \quad (1.5)$$

где $\bar{w}_{ij} \in \bar{W}_{-i}$, который обозначает степень отставания альтернативы от наилучшей и определим $\min\{S(A_i)\}$, то есть найдем ближайшую к наилучшей конкурирующую альтернативу, а также выполним их ранжирование. Результат расчета представлен в таблице 1.11:

Таблица 1.11 Ранжирование альтернатив

Альтернатива	Степень соответствия($S(A_i)$)
ADempiere	0.288
1С-Парус: CRM УП	0.3
1С Предприятие 8.0	0.311
Монитор 3.0 CRM	0.322
1С-Парус: CRM Контакты 1.0	0.333
КОМПАС: М и М	0.366
Quick Sales	0.377
MetodiX	0.433
TerraSoft CRM	0.466

наиболее опасной конкурирующей альтернативой для системы vTiger является система ADempiere.

1.7.4 Выбор системы

На основании проделанной работы можно сделать вывод о том, что большая часть отобранных систем подходит для нужд компании ООО «Инфотех», для небольшой компании, которая ведет бизнес в условиях сильной конкуренции необходимость функциональной, нетребовательной системы, которая проста в управлении и понятна для сотрудников не требует дополнительного подтверждения.

В данном случае выбор падает на систему vTiger, распространяющуюся под лицензией OpenSource.