



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«МИРЭА – Российский технологический университет»

РТУ МИРЭА

**Институт информационных технологий (ИИТ)
Кафедра цифровой трансформации (ЦТ)**

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ
по дисциплине «Информационные системы управления корпоративным
контентом и взаимоотношениями с клиентами»

Практическое занятие № 1
Задание № 1 - 3

Студент группы *ИНБО-12-23, Албахтин И.В.*

(подпись)

Преподаватель *Копылова Яна Антоновна*

(подпись)

Отчет представлен *«12» сентября 2025г.*

Москва 2025 г.

Цель занятия:

Познакомиться с подходами к составлению рейтингов CRM-систем в России и научиться критически анализировать методики и сопоставлять решения по объективным критериям.

Постановка задачи:

- 1) Найти актуальные рейтинги/исследования (Сколково+TAdviser, CNews, TAdviser, CRM Rating/ABLAB).
- 2) Выделить критерии и методики ранжирования в каждом источнике.
- 3) Сопоставить CRM-системы, разделив на СМБ и Enterprise.
- 4) Сформировать выводы о корректности сравнений и применимых показателях для выбора.

Результат работы:

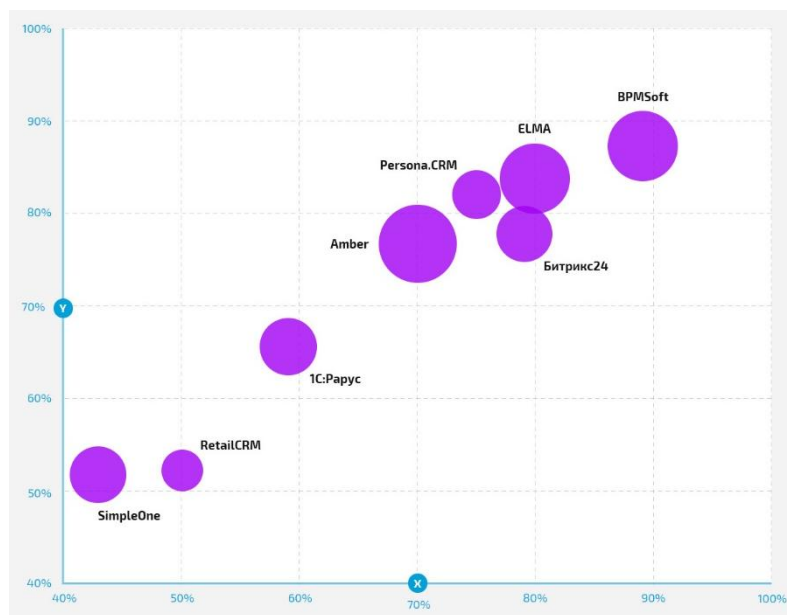


Рисунок 1 – Карта Российских CRM систем 2024г.(функциональное покрытие относительно уровня развития)

Таблица 1 - Источники и тип методики

Источник / год	Фокус и методика	Ключевые факты / выход
Сколково+TAdviser, 2024	Анкета (функционал/технологии/организация) + экспертные демо	Определена группа лидеров универсальных CRM; BPMSOFT отмечена как лидер по суммарной зрелости.
CNews (Market.CNews),	Балльная модель: функциональные модули, форматы поставки, финансы, клиенты, тест-период, скидки,	Итоговый рейтинг: Bitrix24 — 1 место; Мегаплан — 2; 1C:CRM

2023 (СМБ)	стоимость	— 3.
TAdviser, 2024	Рэнкинг по выручке поставщиков CRM	21 участник; лидеры по обороту; оценка динамики рынка CRM в РФ.
CRM Rating (ABLAB), 2023	Экспертное голосование по модели Gartner-like (квадранты)	«Лидеры»: amoCRM, Битрикс24, 1С:CRM, RetailCRM; выделены также претенденты/стратеги.

Таблица 2 - Критерии, применяемые в рейтингах

Критерий	Сколково+ TAdviser	CNews (СМБ)	TAdviser (выручка)	CRM Rating (ABLAB)
Функциональные модули (есть/нет, полнота)	(детализированно)	(11 базовых + доп.)	Нет	(через экспертную оценку)
Технологическая платформа/безопасность/интеграции	Да	частично (форматы/интеграции)	Нет	частично (через экспертов)
Финансовые показатели (выручка/устойчивость)	частично	Да	(основа метода)	Нет
Число клиентов/внедрений	(анкета)	Да	косвенно (через выручку)	Нет
UX/экспертные демо/впечатления	(демо)	Нет	Нет	(голосование)
Цена/тест-период/скидки	Нет	Да	Нет	Нет

Таблица 3 – Сопоставление CRM-систем

Система	Поставка	Сильные стороны	Ограничения/риски
Bitrix24	Облако + коробка	Максимально широкий функционал (в т.ч. задачи/портал/ВРМ); лидирует в СМБ-рейтингах	Сложность освоения; возможна избыточность модулей
amoCRM	Облако (SaaS)	Простая и эффективная воронка продаж; сильные коммуникации (мессенджеры/телефония)	Узкая специализация: нет ряда «непродажных» модулей; нет коробки
Мегаплан	Облако + коробка	Баланс CRM + проекты/задачи; 2 место в CNews-рейтинге СМБ	Менее отраслево-специализирован; интерфейс менее «легкий», чем у amoCRM

Таблица 4 – Сопоставление CRM-систем (Enterprise)

Система	Платформа/масштаб	Сильные стороны	Ограничения/риски
BPMSoft	Low-code; 10k+ пользователей	Лидер по зрелости (продажи/маркетинг/сервис/MDM); масштабируемость; широкая партнерская сеть	Требует проектного внедрения; выше ТСО vs СМБ-решения
ELMA365	Low-code BPM+CRM	Сильная процессная платформа, интеграции, документооборот; пригодна для Enterprise	Позиционируется как платформа; зрелость CRM-модуля зависит от качества внедрения
1C:CRM	Экосистема 1C; on-prem/cloud	Бесшовная связка с 1C (ERP/учет); полный базовый CRM-набор; низкий порог для компаний на 1C	Интерфейс/стек 1C; гибкая доработка требует 1C-компетенций

Краткие выводы:

1. В СМБ-сегменте стабильно лидируют Bitrix24 и amoCRM; «призовые» позиции занимает 1C:CRM и Мегаплан.
2. В Enterprise фокус смещён к платформам (BPMSoft, ELMA365) и экосистемам (1C:CRM) — важны масштабируемость, интеграции и low-code.
3. Рейтинги различаются: CNews — максимально количественный, TAdviser — по выручке (доля рынка), CRM Rating — экспертный, Сколково+TAdviser — смешанный (анкета+демо).
4. Для СМБ ориентир — цена/тест-период, полнота базовых модулей, простота старта. Для Enterprise — интегрируемость, производительность, кастомизация и опыт внедрений.

Список использованных источников и литературы:

1. — Сколково + TAdviser. Исследование российского рынка CRM (2024–2025): статья-итоги TAdviser (лидеры) — https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Сколково_и_TAdviser_определили_лидеров_российского_рынка_CRM_систем
2. — BPMSoft: новости о признании лидером исследования (2024/2025) — <https://bpmsoft.ru/presscenter/bpmsoft-priznana-liderom-rossiyskogo-rynka-crm-po-itogam-2024-goda/>
3. — Market.CNews. Рейтинг CRM-систем 2023 (СМБ): методика и итоги — https://market.cnews.ru/articles/2023-05-30_marketcnews_opublikoval_rejting_crm-sistem
4. Market.CNews. Карта рынка CRM 2023 (описания Enterprise, ELMA365) — https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka
5. — TAdviser. Российский рынок CRM-систем (рейтинг крупнейших поставщиков по выручке, 2024) — [https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:CRM_\(рынок_России\)](https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:CRM_(рынок_России))
6. CRM Rating (ABLAB). Рейтинг CRM-систем 2023 — <https://crmrating.ru/crm-system2023>