# Анализ исследований и рейтингов CRM-систем

## Актуальные рейтинги CRM-систем в России

В последние годы появилось несколько независимых исследований и рейтингов, оценивающих российских разработчиков CRM-систем. К основным актуальным источникам относятся:

* **Исследование «Сколково» и TAdviser (2024)** – совместный проект Фонда «Сколково» и аналитического центра TAdviser, в рамках которого проанализирован рынок отечественных CRM. В исследовании приняли участие 23 вендора CRM, были проведены опросы и демо-сессии решений[[1]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%94%D0%BB%D1%8F%20%D0%BE%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%BD%D0%B0%20%D1%8D%D1%82%D0%B8%20%D0%B2%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%8B,%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%2C%20%D0%B2%D0%BA%D0%BB%D1%8E%D1%87%D0%B0%D1%8E%D1%89%D0%B5%D0%B3%D0%BE%20%D1%82%D1%80%D0%B8%20%D1%8D%D1%82%D0%B0%D0%BF%D0%B0)[[2]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%AD%D0%BA%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B0%20CRM). Итоги опубликованы в 2024 году на различных площадках (пресс-релизы на **sk.ru**, статья на Habr и др.). Исследование определило группу лидеров среди универсальных CRM-систем с широким функционалом[[3]](https://research.bpmsoft.ru/#:~:text=%D0%A0%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D1%85%20CRM,%D0%9A%D1%82%D0%BE%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BB%20%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%BE%D0%BC).
* **Рейтинг CRM-систем 2023 от CNews (Market.CNews)** – ежегодный рейтинг от издания CNews, опубликованный в июле 2023. Особенность рейтинга 2023 года – разделение решений на две категории: крупный корпоративный уровень (Enterprise) и сегмент среднего/малого бизнеса (СМБ)[[4]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%92%202023%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D1%83%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20CRM,%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%20%D0%B2%20%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%BC%20%D0%B2%D0%B8%D0%B4%D0%B5). Для Enterprise-систем дан обзор без ранжирования мест, а для СМБ составлен традиционный рейтинг с присвоением баллов[[4]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%92%202023%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D1%83%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20CRM,%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%20%D0%B2%20%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%BC%20%D0%B2%D0%B8%D0%B4%D0%B5). Результаты и «карту рынка» CRM-систем опубликовал ИТ-маркетплейс CNews[[5]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%B8%D0%BC%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82%D0%BE%D0%B7%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D0%B0%D0%B4%D0%BD%D1%8B%D1%85%20CRM,%D0%B2%20%D0%B7%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%BE%D1%82%20%D0%BC%D0%B0%D1%81%D1%88%D1%82%D0%B0%D0%B1%D0%B0%20%D0%B2%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9)[[6]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B4%20%D0%BA%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%BD%D1%8B%D0%BC%20%D0%B1%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D0%BE%D0%BC,%D0%B2%20%D0%B7%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%BE%D1%82%20%D0%BC%D0%B0%D1%81%D1%88%D1%82%D0%B0%D0%B1%D0%B0%20%D0%B2%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9).
* **Рэнкинг поставщиков CRM от TAdviser (2023/24)** – аналитический центр TAdviser формирует списки крупнейших поставщиков CRM-систем по финансовым показателям. Например, в рейтинге TAdviser, опубликованном в начале 2024, участвовала 21 компания (вендоры и интеграторы), и места распределялись по выручке от CRM-проектов за 2022 год[[7]](https://itfbgroup.ru/news/crmrating_itfb_group#:~:text=%D0%92%D1%81%D0%B5%D0%B3%D0%BE%20%D0%B2%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B5%20TAdviser%20%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B0,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%B0%D0%BC%202022%C2%A0%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B0). Такой подход позволяет определить лидеров рынка по объемам бизнеса.
* **Проект CRM Rating (ABLAB.pro)** – независимый проект-исследование рынка CRM, проводимый с 2019 года коммуникационным сервисом ABLAB. В 2023 году состоялась восьмая церемония вручения наград CRM Rating. Проект включает несколько номинаций, в том числе **«Рейтинг CRM-систем»** и **«Топ-100 интеграторов»**[[8]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%92%20%D0%9C%D0%BE%D1%81%D0%BA%D0%B2%D0%B5%2C%20%D0%B2%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%20,%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC)[[9]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D1%81%D1%8C%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%B4%D0%B2%D1%83%D0%BC%20%D0%BD%D0%B0%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%D0%BC%3A%20%22%D0%A2%D0%BE%D0%BF,%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC). Методика оценивания напоминает подход Gartner (оценка по осям «видение» и «соответствие требованиям»), а итоги представляются в категориях («Лидеры», «Претенденты», «Стратеги», «Нишевые игроки») вместо простого списка мест[[10]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%98%D1%81%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20CRM,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%BE%D0%B2)[[11]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%A0%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20CRM). В 2023 году в этом рейтинге участвовали только российские решения (иностранные CRM исключены из рассмотрения)[[12]](http://crmrating.ru/crm-system2023#:~:text=Image).

Помимо перечисленных, существуют и другие обзоры. К примеру, исследования ИКТ-рынка от CNews Analytics или TAdviser регулярно публикуют аналитику по трендам (проникновение CRM, рост импортозамещения и т.д.). Также мировые аналитики (Gartner, IDC) выпускают глобальные отчеты – например, Magic Quadrant по CRM или рейтинги долей рынка, где традиционно лидирует Salesforce. Однако в условиях ухода западных вендоров из РФ доля иностранных CRM в России сейчас минимальна[[13]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%9E%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%BC%20%D0%B8%D0%B7%20%D0%BA%D0%BB%D1%8E%D1%87%D0%B5%D0%B2%D1%8B%D1%85%20%D0%B2%D1%8B%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B2%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D1%85,%D0%B2%20%D0%B7%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%BE%D1%82%20%D0%BC%D0%B0%D1%81%D1%88%D1%82%D0%B0%D0%B1%D0%B0%20%D0%B2%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9)[[14]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%BC%D0%B8%20%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B0%D0%BC%D0%B8,%D0%B2%20%D0%B7%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%BE%D1%82%20%D0%BC%D0%B0%D1%81%D1%88%D1%82%D0%B0%D0%B1%D0%B0%20%D0%B2%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9), поэтому российские рейтинги фокусируются на локальных решениях.

## Методики и критерии составления рейтингов

Методики формирования рейтингов CRM существенно различаются между источниками – одни опираются на количественные метрики, другие привлекают экспертные оценки. Рассмотрим ключевые подходы:

* **Сколково & TAdviser (2024)** – подход, ориентированный на **оценку зрелости и функциональной готовности** продуктов. Исследование состояло из трех этапов: глубинные интервью с пользователями (заказчиками CRM), анкетирование вендоров и серия демонстраций продуктов перед экспертами[[1]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%94%D0%BB%D1%8F%20%D0%BE%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%BD%D0%B0%20%D1%8D%D1%82%D0%B8%20%D0%B2%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%8B,%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%2C%20%D0%B2%D0%BA%D0%BB%D1%8E%D1%87%D0%B0%D1%8E%D1%89%D0%B5%D0%B3%D0%BE%20%D1%82%D1%80%D0%B8%20%D1%8D%D1%82%D0%B0%D0%BF%D0%B0). Для каждого решения собиралась информация по **трём группам критериев**:
* *Функциональность продукта* – наличие ключевых модулей CRM (всего 144 деталлизированных критерия, охватывающих ведение справочников, продажи, сервис, контакт-центр, маркетинг, выездной агент, лояльность, промо-акции, порталы и др.)[[15]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%A4%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BA%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B8%3A)[[16]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%90%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0).
* *Технологическая платформа* – требования к безопасности, архитектуре, интеграции, производительности, импортонезависимости и др. (100 критериев)[[17]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%A2%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%BA%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B8%3A)[[18]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%9F%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D1%82%D1%80%D1%8B%20%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B5%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%2C%20%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%2C%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B8%D0%B7%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8).
* *Организационный потенциал вендора* – масштабы и опыт компании-разработчика, стратегия, поддержка, лицензирование (32 критерия)[[19]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9E%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BA%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B8%3A)[[20]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%9E%D0%B1%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B8%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%BA%D0%B0).

На основе анкетных данных по этим параметрам был проведён первичный рейтинг участников[[21]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=Image%3A%20%D0%A0%D0%B0%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20CRM%20%D0%BF%D0%BE%20%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B0%D0%BC,%D0%BD%D0%B0%20%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B5%20%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D1%85%20%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D1%80%D0%B0%D0%B7%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2). Затем топ-8 решений с наивысшими оценками пригласили на **экспертные демо-сессии**[[2]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%AD%D0%BA%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B0%20CRM). Эксперты (представители «Сколково» и TAdviser) оценивали реальную функциональность и готовность продуктов по ключевым аспектам: управление клиентской базой, продажи, сервис, маркетинг, нефункциональные характеристики (интерфейс, UX) и общее впечатление о зрелости решения[[22]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9A%D0%BB%D1%8E%D1%87%D0%B5%D0%B2%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D1%82%D1%80%D1%8B%3A)[[23]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%9D%D0%B5%D1%84%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D1%85%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B8%20%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B). Такой комбинированный метод стремится к объективности (много количественных критериев), но включает и элементы экспертной субъективной оценки на этапе демо. В результате формируется **«карта лидеров»**, где решения позиционируются по уровню развития. Например, в лидерах оказались наиболее зрелые системы с более чем 10-летней историей разработки[[24]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9E%D0%B1%D0%B7%D0%BE%D1%80%20%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%8B%20%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%BE%D0%B2). Данный метод преимущественно количественный (баллы по чек-листам), однако финальная расстановка зависит от мнения экспертов, оценивавших удобство и полноту функций.

* **CNews: рейтинг CRM 2023 (Market.CNews)** – методика сугубо **балльная и количественная**. Для сегмента СМБ была принята система баллов, где каждому поставщику начислялись очки по ряду измеримых критериев[[25]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%92%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BD%D1%8F%D1%82%D0%B0%20%D0%B1%D0%B0%D0%BB%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0,%D1%82%D0%B5%D0%BC%20%D0%B2%D1%8B%D1%88%D0%B5%20%D0%BC%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%20%D0%B2%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B5). Итоговая сумма баллов определяла место в рейтинге[[26]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%9A%D0%BB%D1%8E%D1%87%D0%B5%D0%B2%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F). **Учитываемые критерии** охватывали как свойства продукта, так и бизнес-показатели:
* *Функционал системы* – наличие 11 основных модулей CRM (контакты, управление продажами, телемаркетинг, тайм-менеджмент, сервисное обслуживание, маркетинг, e-commerce, мобильные продажи, отчётность для руководства, интеграция с другими системами, синхронизация данных). За каждый модуль – 20 баллов. Например, топовые продукты (Битрикс24, Мегаплан, 1С:CRM и др.) получили максимальные баллы, имея все 11 модулей, тогда как у некоторых конкурентов отсутствовали отдельные возможности (например, в amoCRM нет собственного модуля тайм-менеджмента и интернет-торговли)[[27]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=200%20000%20%D1%80%D1%83%D0%B1,%D0%98%D0%9D%D0%9D%207453223946).
* *Дополнительные возможности* – наличие 5 расширенных модулей (поддержка кастомных доработок, AI-интеграций, и пр.) – также оценивалось в баллах.
* *Форматы поставки* – гибкость в доступности продукта (облако, коробочная версия, on-premise); больше вариантов – выше оценка[[28]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=,%D0%A1%D1%82%D0%BE%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C).
* *Отраслевые решения* – наличие готовых отраслевых шаблонов/модулей. Если у вендора много схожих отраслевых внедрений, применялся коэффициент уменьшения (во избежание накрутки баллов за однотипные кейсы)[[29]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%2A%20%E2%80%94%20%D0%B8%D0%B7,%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B2%D1%8B%D1%85%20%D1%80%D0%B5%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%BD%20%D0%BF%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D0%B6%D0%B0%D1%8E%D1%89%D0%B8%D0%B9%20%D0%BA%D0%BE%D1%8D%D1%84%D1%84%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82).
* *Финансовые показатели* – финансовая устойчивость компании-разработчика (выручка, капитал)[[30]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=,%D0%A1%D1%82%D0%BE%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C).
* *Количество активных клиентов* – сколько компаний пользуются CRM (масштаб клиентской базы)[[30]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=,%D0%A1%D1%82%D0%BE%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C).
* *Тестовый период* – наличие бесплатного пробного периода и его длительность/ограничения[[31]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=,%D0%A1%D1%82%D0%BE%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C).
* *Скидки при оплате* – предоставляются ли скидки при оплате за год и какого размера[[31]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=,%D0%A1%D1%82%D0%BE%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C).
* *Стоимость* – ценовой уровень решения (условно низкий, средний, высокий)[[31]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=,%D0%A1%D1%82%D0%BE%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C).

Все эти факторы были количественно оценены по правилам, прозрачным для участников. Методика CNews минимизирует субъективность: данные для расчёта критериев поставляются самими компаниями или взяты из открытых сведений, а **вес критериев фиксирован**. Для enterprise-решений CNews не стал присваивать баллы, ограничившись описанием функциональности и ориентиров применения (замена Oracle Siebel, Salesforce и т.д.)[[32]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D1%8B%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%B4%D0%B2%D0%B0%20%D0%B1%D0%BB%D0%BE%D0%BA%D0%B0%20%D0%B2,%D0%B7%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%BE%D1%82%20%D0%BC%D0%B0%D1%81%D1%88%D1%82%D0%B0%D0%B1%D0%B0%20%D0%B2%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9)[[33]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%A0%D0%B5%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D1%83%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D1%8F%20Enterprise%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%83,CRM%2C%20Salesforce%20%D0%B8%20Microsoft%20Dynamics). Таким образом, CNews дает объективное **сравнение по чек-листу возможностей и бизнес-метрик**, особенно для СМБ-сегмента.

* **Рэнкинг TAdviser (по выручке)** – здесь метод самый простой и количественный: **ранжирование по объему рынка**. Компании (вендоры или интеграторы) распределяются по размеру выручки от проектов CRM. Например, по итогам 2022 года рынок CRM в России оценивался TAdviser в 23,5 млрд руб., а рост замедлился до ~8%[[34]](https://www.gmcs.ru/press-center/press-about/crm-market-in-russia/#:~:text=%D0%9F%D0%BE%20%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B5%20TAdviser%2C%20%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%82%20%D1%80%D1%8B%D0%BD%D0%BA%D0%B0,%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%B0%D0%BC%202023%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B0%20%D0%BE%D0%B1%D1%8A%D0%B5%D0%BC). В рейтинг включаются крупные игроки, идущие на открытость своих финансов. ITFB Group, например, сообщила, что заняла 7 место благодаря выручке от CRM-проектов за 2022 год[[7]](https://itfbgroup.ru/news/crmrating_itfb_group#:~:text=%D0%92%D1%81%D0%B5%D0%B3%D0%BE%20%D0%B2%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B5%20TAdviser%20%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B0,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%B0%D0%BC%202022%C2%A0%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B0). Такая методика **сугубо количественная** и отражает долю рынка/финансовую успешность компаний. Критерий один – деньги. Он объективен, но не учитывает качества продукта. Также не все вендоры публикуют или выделяют отдельную CRM-выручку, поэтому список ограничен теми, кто предоставил данные.
* **CRM Rating (ABLAB)** – интересен тем, что использует **экспертное голосование участников рынка**, приближаясь к методологии **Gartner Magic Quadrant**. Организаторы опрашивают специалистов – интеграторов, самих разработчиков, отраслевых экспертов – предлагая им оценить популярные CRM-системы по ряду параметров качества[[10]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%98%D1%81%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20CRM,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%BE%D0%B2). Каждый параметр имеет вес, и результаты откладываются на двух осях: **X – “Стратегическое видение”** (насколько продукт инновационен, прогрессивен, соответствует будущим трендам) и **Y – “Соответствие текущим требованиям”** (насколько хорошо закрывает потребности клиентов здесь и сейчас)[[10]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%98%D1%81%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20CRM,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%BE%D0%B2). В итоге все решения распределяются по квадрантам:
* *«Лидеры»* – высокие оценки и по X, и по Y (баланс текущей полноты и видения будущего).
* *«Претенденты»* – сильны по текущим возможностям, но с менее выраженным стратегическим видением.
* *«Стратеги»* – перспективные с точки зрения развития, но пока уступают по реализации текущих функций.
* *«Нишевые игроки»* – узкоспециализированные или отстающие по обоим параметрам.

Например, в CRM Rating 2023 к **лидерам** отнесены amoCRM, Битрикс24, 1С:CRM и RetailCRM[[11]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%A0%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20CRM). **Претенденты**: Мегаплан, ПланФикс, MacroCRM, Sber CRM, FreshOffice и др. **Стратеги**: T1 CRM, «Первая Форма». **Нишевые игроки**: Aspro Cloud, «Простой бизнес», ELMA365, «Клиентская база», Beeline CRM[[11]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%A0%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20CRM). Данная методика, с одной стороны, **учитывает мнение сообщества** и поэтому отражает репутацию и удовлетворенность рынком. С другой стороны, она **субъективна** – голосуют сами участники рынка, что может вносить элемент предвзятости или известности бренда. Организаторы пытаются повысить достоверность за счет большого числа экспертов и расширения параметров оценки ежегодно (добавляются критерии по прогрессивности, адаптивности к разным отраслям, степени автоматизации процессов и т.д.[[10]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%98%D1%81%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20CRM,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%BE%D0%B2)[[35]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%81%D0%B2%D0%B0%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D1%81%D0%B2%D0%BE%D0%B9%20%D0%B2%D0%B5%D1%81%2C%20%D0%BA%D0%BE%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%8B%D0%B9%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D1%8F%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%BE%D0%B2)). Важно отметить, что **иностранные CRM** до 2022 года фигурировали в этом рейтинге (Salesforce, SAP и др.), но в 2023 их исключили ввиду смещения фокуса на локальных поставщиков[[12]](http://crmrating.ru/crm-system2023#:~:text=Image).

**Сравнение методик:** В целом, методы можно разделить на **количественные (объективные)** – где ранги выводятся из измеримых показателей (функции, число клиентов, выручка и т.п.), и **качественные (экспертные)** – где значительную роль играет мнение и опыт людей. Рейтинги CNews и TAdviser – наиболее количественные и прозрачные: понятно, какие показатели сравнивались и как считались баллы[[25]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%92%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BD%D1%8F%D1%82%D0%B0%20%D0%B1%D0%B0%D0%BB%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0,%D1%82%D0%B5%D0%BC%20%D0%B2%D1%8B%D1%88%D0%B5%20%D0%BC%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%20%D0%B2%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B5). Методика «Сколково» тоже опиралась на обширный опросник, но итог – **экспертная оценка** на демо (что вносит человеческий фактор). CRM Rating от ABLAB – в значительной степени **репутационный опрос**, зависящий от восприятия коллегами по рынку.

При этом между рейтингами есть и **общие черты**: почти все учитывают **функциональную полноту CRM** как ключевой фактор. Также важны масштабы внедрений (число клиентов, сегмент рынка) и технологическая актуальность (например, упор на импортозамещение западных решений, наличие low-code, AI-модулей и т.д.). Многие рейтинги сегментируют продукты по целевому клиенту – отдельно рассматривают решения для малого бизнеса и для Enterprise, чтобы сравнение было корректным[[4]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%92%202023%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D1%83%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20CRM,%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%20%D0%B2%20%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%BC%20%D0%B2%D0%B8%D0%B4%D0%B5)[[6]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B4%20%D0%BA%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%BD%D1%8B%D0%BC%20%D0%B1%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D0%BE%D0%BC,%D0%B2%20%D0%B7%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%BE%D1%82%20%D0%BC%D0%B0%D1%81%D1%88%D1%82%D0%B0%D0%B1%D0%B0%20%D0%B2%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9).

**Наличие субъективных критериев:** В рейтинге «Сколково» были полу-субъективные метрики (впечатления экспертов от UX, удобства интерфейса и др.) – это признано в тексте отчета[[36]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%AF%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D1%85%20%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%BA%D0%BE%D0%B2%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D0%BD%D0%B5%20%D0%B2%D1%8B%D1%8F%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BE%2C,%D0%B8%20%D0%BC%D0%B5%D1%85%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%BE%D0%B2%20%D0%BD%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%B9%D0%BA%D0%B8%20%D0%BC%D0%B0%D1%80%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D1%85%20%D0%BA%D0%B0%D0%BC%D0%BF%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B9). В CRM Rating голосование – очевидно субъективно. CNews максимально устранил субъективность, сведя оценку к чекбоксам «есть/нет» и цифрам. Рейтинг по выручке TAdviser тоже объективен, но *однобок*: финансовый успех не всегда равен удовлетворенности пользователей. Таким образом, **полностью объективного** рейтинга не существует – каждый имеет допущения (какие критерии важнее) и ограничения по данным (например, не все вендоры участвуют добровольно). Однако комбинация нескольких рейтингов даёт более сбалансированную картину.

## Сравнительный анализ популярных CRM-систем

На основе упомянутых рейтингов можно выделить ряд CRM-систем, которые стабильно фигурируют в топ-позициях. Для корректного сравнения разделим их на две категории: **решения для малого/среднего бизнеса (СМБ)** и **решения для крупного бизнеса (Enterprise)** – требования этих сегментов различаются, и сами рейтинги часто разделяют эти группы[[4]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%92%202023%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D1%83%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20CRM,%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%20%D0%B2%20%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%BC%20%D0%B2%D0%B8%D0%B4%D0%B5).

### Решения для малого и среднего бизнеса

* **Битрикс24 (1С-Битрикс)** – одна из самых популярных CRM в сегменте СМБ. Ее ключевое преимущество – **широчайший функционал**: помимо собственно CRM-модулей (лиды, сделки, контакты, контакт-центр и т.п.), Bitrix24 включает инструменты для управления компанией в целом (корпоративный портал–интранет, HR-модуль, управление проектами и задачами, встроенный BPM для бизнес-процессов)[[37]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%91%D0%B8%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BA%D1%81%2024%20Enterprise%20%E2%80%94%20%D1%8D%D1%82%D0%BE,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B0%D0%BC%D0%B8.%20%D0%A0%D0%B5%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5). Фактически, это универсальная платформа «все в одном» для малого бизнеса. В рейтинге CNews 2023 Bitrix24 заняла **1 место** с наибольшей суммой баллов[[38]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%A1%D0%BA%D0%B8%D0%B4%D0%BA%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%20%D0%BE%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D0%B5%20%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%87%D0%BD%D0%BE%D0%B9%20%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B8%D0%B8,%D0%98%D0%9D%D0%9D%207725681416), получив отметку “широкий функционал” и наличие *всех* 11 основных CRM-модулей. Сильной стороной является и гибкость модели поставки: доступен **облачный сервис** и **коробочная версия** для локальной установки[[38]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%A1%D0%BA%D0%B8%D0%B4%D0%BA%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%20%D0%BE%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D0%B5%20%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%87%D0%BD%D0%BE%D0%B9%20%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B8%D0%B8,%D0%98%D0%9D%D0%9D%207725681416). Кроме того, продукт имеет бесплатный базовый тариф, что привлекает массу малых компаний – по некоторым данным, число активных пользователей измеряется миллионами. *Слабые стороны:* обратная сторона изобилия функций – сложность. Новичку может быть трудно сразу освоить весь Bitrix24, лишние для конкретного бизнеса модули могут «захламлять» интерфейс. Кастомизация Bitrix24 ограничена рамками предложенных инструментов и маркетплейса приложений – глубокую уникальную доработку сделать сложнее, чем в открытых платформах (хотя API для интеграций есть). В целом, Bitrix24 считается надёжным выбором «по максимуму возможностей за разумные деньги», но не отраслево-специализированным решением.
* **amoCRM** – облачная CRM, ориентированная прежде всего на **управление продажами** и коммуникациями. Отличается простотой использования и красивым современным интерфейсом, за что ценится небольшими отделами продаж. Ключевой плюс – **сильный фокус на воронке продаж**: система предоставляет полный набор инструментов для ведения лидов и сделок, интегрируется с популярными мессенджерами, телефонией, почтой для общения с клиентами[[39]](http://crmrating.ru/crm-system2023#:~:text=%D0%AD%D1%82%D0%BE%20%D0%BD%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%80%20%D0%B8%D0%B7%20%D0%BF%D1%8F%D1%82%D0%B8%20%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%BD%D1%8B%D1%85,%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%2C%20%D0%BA%D0%BE%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D0%B3%D0%B0%D1%8E%D1%82%20%D0%B1%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D1%83%20%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C). amoCRM внедряется очень быстро, по модели SaaS, без необходимости разворачивать серверы. В рейтинге CRM Rating 2023 она вошла в число **лидеров рынка** наряду с Bitrix24[[40]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%9B%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D1%8B%3A%20amoCRM%2C%20%D0%91%D0%B8%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BA%D1%8124%2C%201%D0%A1%3ACRM%2C%20RetailCRM,CRM%2C%20%D0%9A%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F%20%D0%B1%D0%B0%D0%B7%D0%B0%2C%20Beeline%20CRM), что отражает высокую популярность среди пользователей. По данным CNews, у amoCRM порядка **50 тысяч активных клиентов**[[27]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=200%20000%20%D1%80%D1%83%D0%B1,%D0%98%D0%9D%D0%9D%207453223946) – один из самых высоких показателей по числу внедрений. *Ограничения:* amoCRM – относительно **неширокая** по функционалу платформа. В ней отсутствуют некоторые модули, которые есть у более «комбайновых» систем. Например, нет встроенного блока управления проектами/временем, нет собственного e-commerce модуля или складского учета[[27]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=200%20000%20%D1%80%D1%83%D0%B1,%D0%98%D0%9D%D0%9D%207453223946). Она заточена именно под продажи и CRM-коммуникации, поэтому расширение на сопутствующие области потребует дополнительных интеграций. Также amoCRM официально не предлагает коробочную версию: это **только облако**[[27]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=200%20000%20%D1%80%D1%83%D0%B1,%D0%98%D0%9D%D0%9D%207453223946), что для большинства малых бизнесов плюс, но для организаций, требующих автономности (например, по безопасности), – минус. Таким образом, amoCRM идеально подходит малым предприятиям, которым нужна **простая и эффективная воронка продаж из коробки**, но она менее пригодна, если нужны обширные кастомизации или дополнительные бизнес-функции вне сферы продаж.
* **Мегаплан** – отечественное решение, изначально развивавшееся как система управления задачами и проектами, но включающее и CRM-модуль. Его преимущество – **универсальность для малого бизнеса**: Мегаплан помогает наводить порядок в задачах, контролировать сроки, одновременно управляя клиентской базой и продажами. Согласно рейтингу CNews, функционал Мегаплана охватывает все основные CRM-модули (11 из 11)[[41]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=2%20%D0%9C%D0%B5%D0%B3%D0%B0%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D0%BD%20%D0%9C%D0%B5%D0%B3%D0%B0%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D0%BD%20728%20%D0%A8%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%BA%D0%B8%D0%B9,%D0%9D%D0%B8%D0%B7%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%8B), то есть он сопоставим с Bitrix24 по полноте возможностей CRM. В 2023 году Мегаплан занял **2 место** среди CRM для СМБ[[41]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=2%20%D0%9C%D0%B5%D0%B3%D0%B0%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D0%BD%20%D0%9C%D0%B5%D0%B3%D0%B0%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D0%BD%20728%20%D0%A8%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%BA%D0%B8%D0%B9,%D0%9D%D0%B8%D0%B7%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%8B), уступив лишь Битрикс24, что подтверждает широкие возможности системы. Поставляется как в **облаке**, так и в виде **коробки** (on-premise)[[41]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=2%20%D0%9C%D0%B5%D0%B3%D0%B0%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D0%BD%20%D0%9C%D0%B5%D0%B3%D0%B0%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D0%BD%20728%20%D0%A8%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%BA%D0%B8%D0%B9,%D0%9D%D0%B8%D0%B7%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%8B), что гибко для разных типов клиентов. Отмечается очень большая установленная база: сотни тысяч пользователей (по таблице CNews – ~463 тыс. пользователей) доверяют Мегаплану[[41]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=2%20%D0%9C%D0%B5%D0%B3%D0%B0%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D0%BD%20%D0%9C%D0%B5%D0%B3%D0%B0%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D0%BD%20728%20%D0%A8%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%BA%D0%B8%D0%B9,%D0%9D%D0%B8%D0%B7%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%8B). *Недостатки:* Мегаплан, будучи «швейцарским ножом», может не иметь глубокой специализации в отдельно взятой области. Он хорош по многим параметрам, но, к примеру, не предоставляет специфичных инструментов для отдельных отраслей (ретейл, общепит и т.д.) «из коробки». Для некоторых задач может потребоваться доработка или интеграция. Интерфейс Мегаплана менее современный, чем у amoCRM, и обучение сотрудников может занять время, учитывая обширность функционала. Тем не менее, для **универсальных потребностей малого бизнеса** (продажи + задачи + проекты) Мегаплан является одним из лидеров благодаря сбалансированности возможностей.

*(Также стоит упомянуть специализированные решения в сегменте СМБ: например,* *RetailCRM* *ориентирована на e-commerce и автоматизацию интернет-магазинов. Она обеспечивает удобную обработку онлайн-заказов, омниканальные продажи, программы лояльности и другие функции розничной торговли, за что включается в число лидеров рейтингов*[*[40]*](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%9B%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D1%8B%3A%20amoCRM%2C%20%D0%91%D0%B8%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BA%D1%8124%2C%201%D0%A1%3ACRM%2C%20RetailCRM,CRM%2C%20%D0%9A%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F%20%D0%B1%D0%B0%D0%B7%D0%B0%2C%20Beeline%20CRM)*. Однако узкая специализация означает, что* *RetailCRM* *оптимальна для бизнеса в сфере розницы и e-commerce, но может быть избыточна или неуниверсальна для компаний вне торговли. Другое интересное решение –* *ПланФикс, отмеченный в CRM Rating как «претендент». Его сильная сторона – гибкость: это платформа-конструктор, на базе которой компания может выстроить свою систему управления любыми процессами без программирования*[*[42]*](http://crmrating.ru/crm-system2023#:~:text=%D0%9F%D0%BB%D0%B0%D0%BD%D0%A4%D0%B8%D0%BA%D1%81)*. Для малых предприятий, склонных к нестандартным процессам, Planfix позволяет настроить CRM под себя, но потребуется время и экспертиза для такой кастомизации.)*

### Решения для крупного бизнеса (Enterprise)

* **BPMSoft** – CRM-система на базе одноименной low-code BPM-платформы. В исследовании «Сколково» именно BPMSoft была названа **лидером рынка** по суммарной функциональной зрелости[[43]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9A%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BA%D0%BE%20%D0%BE%20%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B5%20CRM%20BPMSoft). Эксперты отметили, что в ключевых блоках – **Продажи, Маркетинг, Клиентское обслуживание (сервис)** и **Управление мастер-данными** – BPMSoft набрала наибольшее количество баллов среди всех участников исследования[[43]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9A%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BA%D0%BE%20%D0%BE%20%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B5%20CRM%20BPMSoft). Сильнейшая сторона BPMSoft – это сочетание **широкой коробочной функциональности** и **гибкости платформы**. Из коробки система закрывает потребности крупных организаций: 360° профиль клиента, распределение лидов, управление сложными B2B и массовыми B2C продажами, аналитические панели и пр.[[44]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=BPMsoft%20%E2%80%94%20%D1%8D%D1%82%D0%BE%20CRM,%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC). Одновременно **low-code платформа** позволяет быстро кастомизировать решения под требования заказчика, разрабатывать собственные модули и приложения[[45]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9B%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%20%D0%B8%20%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D0%BA%D0%B0%D0%BA,%D0%B1%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B5%2010%20%D1%82%D1%8B%D1%81). Фактически на базе BPMSoft можно либо пользоваться готовой CRM, либо создавать уникальные бизнес-приложения. Преимущество для Enterprise – доказанная масштабируемость: платформа показала работоспособность с 15 000 одновременных пользователей[[46]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9F%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%8B%D0%B2%D0%B0%D0%B5%D1%82%20%D0%B2%D1%8B%D1%81%D0%BE%D0%BA%D1%83%D1%8E%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B8%D0%B7%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%BD%D0%B0,%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%D1%85%20%D1%81%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B5%D0%B3%D0%BE%20%D0%B8%20%D0%BA%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B1%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D0%B0), подходит для высоконагруженных операций и соответствует требованиям отказоустойчивости[[44]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=BPMsoft%20%E2%80%94%20%D1%8D%D1%82%D0%BE%20CRM,%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC). Также BPMSoft выстроила экосистему внедрения: у компании 100+ партнеров-интеграторов и более 10 тыс. сертифицированных специалистов[[47]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9B%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%20%D0%B8%20%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D0%BA%D0%B0%D0%BA,%D0%B1%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B5%2010%20%D1%82%D1%8B%D1%81), что говорит о поддержке и распространенности технологии. *Недостатки:* явных проблем не выявлено – по крайней мере, исследование «Сколково» не обнаружило критичных минусов у продукта[[36]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%AF%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D1%85%20%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%BA%D0%BE%D0%B2%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D0%BD%D0%B5%20%D0%B2%D1%8B%D1%8F%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BE%2C,%D0%B8%20%D0%BC%D0%B5%D1%85%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%BE%D0%B2%20%D0%BD%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%B9%D0%BA%D0%B8%20%D0%BC%D0%B0%D1%80%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D1%85%20%D0%BA%D0%B0%D0%BC%D0%BF%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B9). Эксперты лишь рекомендовали обратить внимание на повышение удобства пользовательского интерфейса и улучшение инструментов маркетинговых кампаний[[36]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%AF%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D1%85%20%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%BA%D0%BE%D0%B2%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D0%BD%D0%B5%20%D0%B2%D1%8B%D1%8F%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BE%2C,%D0%B8%20%D0%BC%D0%B5%D1%85%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%BE%D0%B2%20%D0%BD%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%B9%D0%BA%D0%B8%20%D0%BC%D0%B0%D1%80%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D1%85%20%D0%BA%D0%B0%D0%BC%D0%BF%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B9). Можно отметить, что **стоимость** владения BPMSoft и сложность внедрения выше, чем у продуктов для СМБ: обычно это решение требует проекта внедрения, обучения и последующей поддержки, поэтому ориентировано на средний и крупный бизнес, готовый инвестировать в **индивидуальное решение под себя**.
* **ELMA365** – еще одна платформа класса **low-code**, совмещающая в себе CRM и BPM (управление бизнес-процессами). Решение ELMA365 CRM позволяет пользователям не только вести клиентскую базу и продажи, но и моделировать и автоматизировать произвольные бизнес-процессы организации[[48]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=ELMA365%20CRM%20%E2%80%94%20%D1%8D%D1%82%D0%BE%20CRM,%D0%BB%D1%8E%D0%B1%D1%8B%D0%BC%D0%B8%20%D0%B4%D1%80%D1%83%D0%B3%D0%B8%D0%BC%D0%B8%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D1%87%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B7%20%D1%84%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9). Фактически, приобретая ELMA365, компания получает **мощный BPM-движок** плюс набор CRM-функций. Сильные стороны: **интеграция процессов и CRM** – например, можно выстроить сквозные процессы от лидогенерации до обслуживания, включая документооборот[[48]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=ELMA365%20CRM%20%E2%80%94%20%D1%8D%D1%82%D0%BE%20CRM,%D0%BB%D1%8E%D0%B1%D1%8B%D0%BC%D0%B8%20%D0%B4%D1%80%D1%83%D0%B3%D0%B8%D0%BC%D0%B8%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D1%87%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B7%20%D1%84%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9). ELMA имеет готовые коннекторы для популярных систем (есть интеграции с 1С, SAP, телефонией, мессенджерами и др. через API)[[49]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%B0%20www,%D0%B4%D1%80%D1%83%D0%B3%D0%B8%D0%BC%D0%B8%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D1%87%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B7%20%D1%84%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20API), то есть вписывается в корпоративный ИТ-ландшафт. CNews относит ELMA365 к решениям уровня Enterprise, пригодным для замены западных CRM у крупных клиентов[[33]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%A0%D0%B5%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D1%83%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D1%8F%20Enterprise%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%83,CRM%2C%20Salesforce%20%D0%B8%20Microsoft%20Dynamics)[[48]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=ELMA365%20CRM%20%E2%80%94%20%D1%8D%D1%82%D0%BE%20CRM,%D0%BB%D1%8E%D0%B1%D1%8B%D0%BC%D0%B8%20%D0%B4%D1%80%D1%83%D0%B3%D0%B8%D0%BC%D0%B8%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D1%87%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B7%20%D1%84%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9). *Слабые стороны:* многие эксперты отмечают, что **ELMA365 менее известна именно как CRM** – она скорее воспринимается как универсальная платформа для цифровизации процессов. В CRM Rating 2023 ELMA365 оказалась в квадранте «нишевые игроки»[[50]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%A1%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%B3%D0%B8%3A%20T1%20CRM%2C%20%D0%9F%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0,CRM%2C%20%D0%9A%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F%20%D0%B1%D0%B0%D0%B7%D0%B0%2C%20Beeline%20CRM), что может указывать на относительно узкую нишу или меньшую зрелость ее CRM-модуля по сравнению с лидерами. Однако это скорее отражение позиции на рынке: у ELMA365 нет десятилетней истории именно CRM-продукта (в отличие, скажем, от 1С:CRM или Битрикс24), и сообщество пока оценивает ее осторожно. Для заказчиков же плюс в том, что **ELMA365 дает современную платформу** с возможностью подстроить CRM «под себя» и автоматизировать смежные процессы. Минусом может быть то, что out-of-the-box функциональность CRM у нее требует настройки – изначально это конструктор, и эффективность системы сильно зависит от качества внедрения.
* **1С:CRM** – решение от компании «1С» (разработчик 1С:Предприятие), представляющее собой **CRM-составляющую экосистемы 1С**. Главным плюсом 1С:CRM является **бесшовная интеграция с учетными и ERP-системами 1С**[[51]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=1%D0%A1%3ACRM%20%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%B3%D1%80%D0%B8%D1%80%D1%83%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D1%81%20ERP,BPM%20%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%B5%D1%82%20%D0%B8%D1%85%20%D1%8D%D1%84%D1%84%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%B2%D1%8B%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5). Для российских компаний, массово использующих 1С в бухгалтерии, управлении торговлей и т.д., такое CRM-приложение логично расширяет их ИТ-среду. Функционально 1С:CRM покрывает все базовые задачи: загрузка лидов из разных источников, ведение продаж, управление обращениями клиентов, почтовые рассылки, интеграция с телефонией и мессенджерами, календарь и напоминания, модуль BPM для описания маршрутов процессов[[51]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=1%D0%A1%3ACRM%20%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%B3%D1%80%D0%B8%D1%80%D1%83%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D1%81%20ERP,BPM%20%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%B5%D1%82%20%D0%B8%D1%85%20%D1%8D%D1%84%D1%84%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%B2%D1%8B%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5). В рейтинге CNews 2023 1С:CRM (в лице решения «1С-Рарус») заняла **3 место** среди CRM для СМБ[[52]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%98%D0%9D%D0%9D%207725681416%20117%20117%20116,Pyrus%20664%20%D0%A8%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D0%A8%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BA%D0%B0), также продемонстрировав «широкий функционал» (все 11 модулей присутствуют) и поддержку разных форматов (коробка и облако)[[53]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%98%D0%9D%D0%9D%207725681416%20117%20117%20116,prem%2021%20%D0%9E%D0%9E%D0%9E%20%22%D0%9F%D0%B0%D0%B9%D1%80%D1%83%D1%81). Считается, что **стоимость владения** 1С:CRM относительно невысока – традиционно 1С-лицензии разовые, и CNews отметила у нее «низкие цены» в сравнении с рядом конкурентов[[54]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=3%201%D0%A1,%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B8%D1%8F%2020%25%20%D0%9D%D0%B8%D0%B7%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%8B). *Недостатки:* 1C:CRM технологически продолжает платформу 1С, что одновременно достоинство и недостаток. С одной стороны – знакомый интерфейс и логика для пользователей 1С, с другой – этот интерфейс устаревший по современным меркам удобства. Настройка и доработка 1С:CRM требует привлечения специалистов по 1С (знание встроенного языка 1С), т.е. **глубокая кастомизация ограничена кругом компетенций** внутри 1С-сообщества. В облаке 1С:CRM также доступен (через сервис 1cfresh), но основная масса внедрений – «on-premise» у клиентов. Вендор «1С-Рарус» обеспечивает поддержку и типовые обновления, однако по скорости развития функционала 1С:CRM может уступать молодым динамичным продуктам. Тем не менее, **преимущество 1С:CRM** – надежность и предсказуемость: для компаний, уже работающих на 1С, это естественный и минимально рискованный вариант CRM, обеспечивающий нужную базовую функциональность с минимальным сопротивлением пользователей.
* **Sber CRM** – стоит упомянуть CRM-систему, разработанную Сбером. Это относительно новое Enterprise-решение, появившееся в рамках курса на импортозамещение. **SberCRM (СберБизнес Софт)** позиционируется как продукт корпоративного уровня, соответствующий требованиям крупного бизнеса и госсектора. Технологически заявлены **микросервисная архитектура** и полностью российская разработка, включенная в реестр Минцифры РФ[[55]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D1%86%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%BC). Акцент сделан на **омниканальность** (единая работа с клиентами через сайт, звонки, мессенджеры и пр.) и конструктор low-code для настройки без программистов[[56]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%A1%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B8%20%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B8%D0%BC%D1%83%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%20%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%B8%D1%82%20%D0%B2%D1%8B%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B8%D1%82%D1%8C%20%D0%BE%D0%BC%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C,%D0%BC%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D1%80%D1%8B%2C%20%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%84%D0%BE%D0%BD%2C%20%D0%BF%D0%BE%D1%87%D1%82%D0%B0%20%D0%B8%20%D0%B4%D1%80). Sber CRM пока не так широко распространена вне экосистемы самого Сбера, однако в рейтингах ее уже учитывают: в CRM Rating 2023 Sber CRM попала в группу «претендентов» (сильное текущее решение, но еще не лидер)[[40]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%9B%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D1%8B%3A%20amoCRM%2C%20%D0%91%D0%B8%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BA%D1%8124%2C%201%D0%A1%3ACRM%2C%20RetailCRM,CRM%2C%20%D0%9A%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F%20%D0%B1%D0%B0%D0%B7%D0%B0%2C%20Beeline%20CRM). Сильная сторона – гарантия долгосрочной поддержки со стороны крупного банка, высокая безопасность и производительность. Слабая – **молодость продукта**: возможно, пока не вся функциональность на уровне проверенных временем конкурентов, меньше реальных кейсов внедрения в разных отраслях.

*(Кроме того, среди enterprise-решений отметим* *T1 CRM* *от ГК Т1. Это модульная платформа, также предназначенная для замены иностранных CRM на крупных предприятиях. По описанию, T1 CRM поддерживает гибкую автоматизацию продаж, маркетинга, клиентского сервиса, умеет выстраивать программы лояльности, управлять показателями для отчетности и даже автоматизировать взыскание задолженностей*[*[33]*](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%A0%D0%B5%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D1%83%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D1%8F%20Enterprise%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%83,CRM%2C%20Salesforce%20%D0%B8%20Microsoft%20Dynamics)*. T1 CRM, как и продукты выше, построена на микросервисах и включает low-code инструментарий*[*[56]*](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%A1%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B8%20%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B8%D0%BC%D1%83%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%20%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%B8%D1%82%20%D0%B2%D1%8B%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B8%D1%82%D1%8C%20%D0%BE%D0%BC%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C,%D0%BC%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D1%80%D1%8B%2C%20%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%84%D0%BE%D0%BD%2C%20%D0%BF%D0%BE%D1%87%D1%82%D0%B0%20%D0%B8%20%D0%B4%D1%80)*. В CRM Rating 2023 T1 CRM вошла в категорию «Стратеги»*[*[40]*](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%9B%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D1%8B%3A%20amoCRM%2C%20%D0%91%D0%B8%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BA%D1%8124%2C%201%D0%A1%3ACRM%2C%20RetailCRM,CRM%2C%20%D0%9A%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F%20%D0%B1%D0%B0%D0%B7%D0%B0%2C%20Beeline%20CRM) *– то есть эксперты видят в ней сильное стратегическое видение, хотя по текущему распространению она нишевая. Для больших корпораций, планирующих на годы вперед, такие новые игроки (Сбер, T1) интересны, но их* *объективное сравнение* *с более зрелыми BPMSoft или 1С затруднено из-за недостатка открытой информации и кейсов.)*

## Выводы

**Какие компании чаще оказываются в топе и почему?** Анализ показал, что в различных рейтингах устойчиво лидируют несколько ключевых игроков рынка CRM. В сегменте **малого и среднего бизнеса** практически во всех обзорах на первых ролях находятся **Битрикс24** и **amoCRM**, а также решения на базе 1С. Например, в рейтинге CRM Rating эти продукты выделены как лидеры рынка[[40]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%9B%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D1%8B%3A%20amoCRM%2C%20%D0%91%D0%B8%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BA%D1%8124%2C%201%D0%A1%3ACRM%2C%20RetailCRM,CRM%2C%20%D0%9A%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F%20%D0%B1%D0%B0%D0%B7%D0%B0%2C%20Beeline%20CRM). Причины их успеха очевидны: Bitrix24 предлагает максимально полный набор возможностей «из одного окна» (CRM + коллаборация + управление компанией), что привлекает широкий круг клиентов[[37]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%91%D0%B8%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BA%D1%81%2024%20Enterprise%20%E2%80%94%20%D1%8D%D1%82%D0%BE,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B0%D0%BC%D0%B8.%20%D0%A0%D0%B5%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5). amoCRM же завоевала популярность благодаря простоте и эффективности в области продаж – она закрывает главную боль малого бизнеса (управление сделками) быстро и с минимальным порогом входа. **1С:CRM** часто присутствует в топах благодаря огромной установленной базе 1С в целом: многие предприятия просто расширяют уже используемые системы модулем CRM от 1С, что логично и экономично[[51]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=1%D0%A1%3ACRM%20%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%B3%D1%80%D0%B8%D1%80%D1%83%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D1%81%20ERP,BPM%20%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%B5%D1%82%20%D0%B8%D1%85%20%D1%8D%D1%84%D1%84%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%B2%D1%8B%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5). В итоге 1С:CRM регулярно входит в верхние строчки наряду с независимыми CRM. В нише **крупных корпоративных CRM** на лидирующие позиции вышли платформенные решения нового поколения: в исследовании «Сколково» на первом месте названа **BPMSoft**[[43]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9A%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BA%D0%BE%20%D0%BE%20%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B5%20CRM%20BPMSoft), также стабильно упоминается среди лучших **ELMA365**, а в финансовых рейтингах крупные обороты показывают 1С-Битрикс (за счет продаж Bitrix24 Enterprise) и интеграторы крупных проектов. Можно сказать, что **топовыми компаниями становятся те, кто предлагает максимально полноценный функционал, гибкость под нужды клиентов и доказал надежность на практике**. Зрелые продукты с более 10 лет на рынке (Bitrix24, 1С, Megaplan и др.) имеют преимущество опыта и большого сообщества. Новые платформы (BPMSoft, ELMA, Sber) берут свое за счет инновационности (low-code, микросервисы) и актуальности импортозамещения. Поэтому мы видим их всех в верхних строчках разных рейтингов, хотя порядок мест может различаться в зависимости от критериев.

**Объективность рейтингов:** рассмотренные рейтинги нельзя назвать полностью объективными в абсолюте – каждый имеет свою призму. Однако большинство из них стараются быть прозрачными. Например, методика баллов CNews четко показывает, *за что* продукт получил высокий ранг (количество модулей, клиентов, цена и т.д.)[[57]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%9A%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B8%2C%20%D0%BA%D0%BE%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%8B%D0%B5%20%D1%83%D1%87%D0%B8%D1%82%D1%8B%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%81%D1%8C%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%20%D1%81%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8,%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B0) – пользователю понятно, чем первая строчка отличилась от второй. Исследование «Сколково» публикует подробные критерии, что тоже добавляет доверия, хотя итоговые оценки выставляли люди-эксперты[[22]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9A%D0%BB%D1%8E%D1%87%D0%B5%D0%B2%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D1%82%D1%80%D1%8B%3A)[[23]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%9D%D0%B5%D1%84%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D1%85%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B8%20%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B). CRM Rating вовсе основывается на мнении рынка – это ценная информация о репутации, но явно субъективная[[10]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%98%D1%81%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20CRM,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%BE%D0%B2). В целом, **совпадение результатов разных рейтингов** – хороший признак. Если и аналитики, и сами пользователи, и рынок едины во мнении, что, скажем, Битрикс24 или amoCRM – лидер для малого бизнеса, значит так и есть. Разночтения же (например, разное положение ELMA365 или Sber CRM) объясняются разными углами зрения: где-то важнее финансовые показатели, где-то функционал или экспертиза. Можно заключить, что рейтинги дают **полезную отправную точку**, но не абсолютную истину. Объективность выше там, где больше проверяемых данных (числа, факты), и ниже там, где оценки качественные. Поэтому выбирать CRM только по месту в рейтинге не стоит – важно разбираться, *почему* она это место заняла.

**Рекомендации по выбору CRM: на какие показатели ориентироваться малому бизнесу vs крупной корпорации?** Критерии выбора CRM-системы будут различаться для разных масштабов компаний, и анализ рейтингов позволяет их определить:

* **Для малого бизнеса** ключевое – **практичность и экономичность**. Небольшим компаниям важны:
* **Стоимость и прозрачность тарификации.** Бюджеты ограничены, поэтому показатели рейтингов, связанные с ценой (наличие бесплатного периода, скидки при оплате за год, общая ценовая категория) очень значимы[[31]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=,%D0%A1%D1%82%D0%BE%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C). Например, возможность начать с бесплатной версии или получить скидку 20-30% при оплате на год вперед – серьезный плюс для малого предприятия.
* **“Из коробки” функциональность, достаточная для текущих задач.** Малый бизнес обычно не имеет ИТ-ресурсов на доработки, поэтому CRM должна сразу предоставить необходимые модули: управление контактами и сделками, простой учет задач, интеграцию с почтой/телефонией, базовую аналитику. В рейтинге CNews все топ-решения для СМБ как раз имеют полный базовый функционал – ориентируясь на лидеров списка, малый бизнес может быть уверен, что там есть все необходимое. Если у CRM отсутствуют какие-то критичные модули (например, нет интеграции с нужными мессенджерами или нет возможности выписать счет прямо из системы) – для небольшого бизнеса это повод смотреть в сторону другого продукта, где эти опции есть сразу.
* **Простота внедрения и использования.** В маленьких компаниях обычно нет штатных администраторов CRM, поэтому ценность имеют решения с интуитивным интерфейсом и минимальными сложностями. Отчасти это отражается в отзывах и рейтингах (amoCRM, например, высоко ценится за удобство работы менеджеров без необходимости обучения). Стоит обратить внимание, есть ли локализованная поддержка, обучение, активное сообщество – косвенно это тоже учитывается (например, наличие большого числа внедрений у продукта[[27]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=200%20000%20%D1%80%D1%83%D0%B1,%D0%98%D0%9D%D0%9D%207453223946) говорит о том, что многие смогли успешно его запустить).
* **Облачность.** Для малого бизнеса зачастую предпочтительнее облачная CRM: нет затрат на инфраструктуру, можно работать сразу. Практически все лидеры СМБ-рейтингов – облачные сервисы (либо имеют такую опцию)[[58]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=1%201%D0%A1,30%25%20%D0%A1%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%8B)[[27]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=200%20000%20%D1%80%D1%83%D0%B1,%D0%98%D0%9D%D0%9D%207453223946). Поэтому при выборе стоит ориентироваться на SaaS-решения, если нет особых причин держать данные офлайн.
* **Для крупного бизнеса** на первый план выходят **масштабируемость, интеграции и гибкость**. По мере роста компании требования к CRM усложняются. Большая корпорация должна смотреть на следующие показатели:
* **Функциональная и техническая масштабируемость.** Система должна выдерживать нагрузку (тысячи пользователей, миллионы клиентов в базе), быть отказоустойчивой и безопасной. В исследованиях крупным решениям уделяется внимание параметрам производительности и архитектуры[[18]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%9F%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D1%82%D1%80%D1%8B%20%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B5%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%2C%20%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%2C%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B8%D0%B7%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8). Например, выбирая между продуктами, корпорации оценят, была ли практика внедрения с 5000+ пользователей, умеет ли CRM работать в распределенной инфраструктуре, есть ли отказоустойчивые кластеры и прочее[[44]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=BPMsoft%20%E2%80%94%20%D1%8D%D1%82%D0%BE%20CRM,%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC). На эти аспекты указывают технические критерии в исследованиях (наличие современного стека, импортонезависимость, сертификации безопасности и т.д.)[[17]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%A2%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%BA%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B8%3A)[[44]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=BPMsoft%20%E2%80%94%20%D1%8D%D1%82%D0%BE%20CRM,%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC).
* **Интеграция с другими системами.** В крупном бизнесе CRM никогда не живет изолированно – нужна связка с ERP, сайтом, контакт-центром, специализированными системами. Поэтому критически важно наличие API, коннекторов к популярным платформам, поддержка стандартизованных протоколов интеграции. В опросе «Сколково» заказчики назвали интеграцию с ключевыми и сопутствующими системами одним из главных требований[[59]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B5%20%D1%81%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%B9%20%D0%B8%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20CRM%20%D1%80%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%BD%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B,%D1%83%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%8B%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%20%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D1%83%D1%8E%D1%89%D0%B8%D0%B5). Соответственно, при выборе Enterprise-CRM надо ориентироваться на показатель **интегрируемости**: есть ли успешные кейсы интеграции с вашими ERP/телефонией, насколько открыта система для разработки. В рейтинге CRM Rating «способность к интеграции и применению в разных сферах» – один из параметров оценки видения продукта[[60]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%81%D0%B2%D0%B0%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D1%81%D0%B2%D0%BE%D0%B9%20%D0%B2%D0%B5%D1%81%2C%20%D0%BA%D0%BE%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%8B%D0%B9%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D1%8F%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%BE%D0%B2).
* **Глубокая кастомизация и развитие под свои процессы.** Крупные корпорации часто имеют уникальные бизнес-процессы. Поэтому предпочтение – платформам, которые не ограничены жестко заложенным функционалом, а позволяют донастроить под заказчика (модульные системы, low-code, возможность писать собственные модули). В требованиях при выборе CRM крупным бизнесом «возможность глубокой кастомизации и обработки больших объемов данных» фигурирует особо[[61]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%A4%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%B8%20%D0%BC%D0%B0%D1%81%D1%88%D1%82%D0%B0%D0%B1%D0%B8%D1%80%D1%83%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C). Это означает, что продукты с low-code (типа BPMSoft, ELMA) или с развитым инструментарием для разработчиков будут более привлекательны. Если CRM очень коробочная и нацелена на типовые процессы, в большой компании она может не покрыть всего нужного.
* **Отраслевые особенности и экспертиза вендора.** Для корпораций ценен опыт поставщика в их отрасли: наличие готовых отраслевых шаблонов или хотя бы экспертов, понимающих специфику (банковская деятельность, производство, ретейл и т.п.). В исследованиях отмечалось, что пока российских CRM отраслевых решений не так много[[62]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%A0%D1%8B%D0%BD%D0%BE%D0%BA%20CRM%20%D0%BD%D0%B0%D1%85%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D0%B2,%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BD%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%81%D0%BE%D0%BE%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B8%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8F%D0%BC%20%D1%80%D1%8B%D0%BD%D0%BA%D0%B0), но вопрос важный. При выборе крупной CRM стоит смотреть, есть ли у вендора успешные внедрения в вашей отрасли, предлагает ли он отраслевые модули. В списке критериев «Сколково» прямо указано требование наличия **отраслевой экспертизы у вендора**[[63]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%92%D0%BE%D0%B7%D0%BC%D0%BE%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%B3%D0%BB%D1%83%D0%B1%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%B9%20%D0%BA%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%20%D0%B8,%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B8%D0%BC%D1%83%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BA%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B1%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D0%B0) – это служит гарантией, что вам не придется объяснять разработчику очевидные для вашего бизнеса вещи.
* **Стратегия развития и поддержка.** Жизненный цикл CRM в крупной компании – годы, а то и десятилетие, поэтому важно, чтобы продукт имел внятную *дорожную карту обновлений* и вендор оказывал качественную поддержку. По отзывам клиентов, проблемы с техподдержкой у вендоров могут стать препятствием при эксплуатации крупных систем[[64]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%A2%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%BA%D0%B0%20%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B2%20%D0%B2%D1%8B%D0%B7%D1%8B%D0%B2%D0%B0%D0%B5%D1%82,%D1%81%D0%BA%D0%BE%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%B8%20%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%BA%D0%B8%20%D0%B7%D0%B0%D1%8F%D0%B2%D0%BE%D0%BA). Потому при выборе стоит учитывать репутацию компании-разработчика: насколько она оперативно выпускает обновления, закрывает баги, как организована партнерская сеть для внедрения. Крупная корпорация обычно выбирает **не только продукт, но и долгосрочного партнера** в лице вендора. В рейтингах это неявно отражается (например, наличие 100+ партнеров и 10 тыс. сертифицированных специалистов у BPMSoft говорит о серьезной поддержке экосистемы[[47]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9B%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%20%D0%B8%20%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D0%BA%D0%B0%D0%BA,%D0%B1%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B5%2010%20%D1%82%D1%8B%D1%81)). Также крупным заказчикам важна **прозрачность стратегии вендора** – будет ли он инвестировать в продукт, какие новые функции планирует. Такой параметр также присутствует в рекомендациях экспертов[[63]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%92%D0%BE%D0%B7%D0%BC%D0%BE%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%B3%D0%BB%D1%83%D0%B1%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%B9%20%D0%BA%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%20%D0%B8,%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B8%D0%BC%D1%83%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BA%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B1%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D0%B0).

Подводя итог, **рейтинги CRM** дают ценную информацию о рынке, но пользоваться ими следует с пониманием контекста. Для малого бизнеса в топ обычно выходят решения, оптимальные по сочетанию цена/качество и простоте (ориентир – критерии стоимости, доступности и базового функционала)[[28]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=,%D0%A1%D1%82%D0%BE%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C). Для крупного предприятия лидерами считаются платформы с максимальной функциональностью и гибкостью, близкой к мировым стандартам (ориентир – критерии интегрируемости, масштабируемости и кастомизации)[[61]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%A4%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%B8%20%D0%BC%D0%B0%D1%81%D1%88%D1%82%D0%B0%D0%B1%D0%B8%D1%80%D1%83%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C). При выборе конкретной CRM рекомендуется обращать внимание не только на место системы в том или ином рейтинге, но и на **конкретные показатели**, по которым она этот рейтинг возглавила – будь то число успешных внедрений, наличие нужного функционала или финансовая устойчивость производителя. Такой осознанный подход поможет найти решение, наиболее подходящее именно для ваших задач и масштаба бизнеса.

**Источник данных:** обзоры и рейтинги CRM-систем от Фонда «Сколково» и TAdviser[[1]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%94%D0%BB%D1%8F%20%D0%BE%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%BD%D0%B0%20%D1%8D%D1%82%D0%B8%20%D0%B2%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%8B,%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%2C%20%D0%B2%D0%BA%D0%BB%D1%8E%D1%87%D0%B0%D1%8E%D1%89%D0%B5%D0%B3%D0%BE%20%D1%82%D1%80%D0%B8%20%D1%8D%D1%82%D0%B0%D0%BF%D0%B0)[[43]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9A%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BA%D0%BE%20%D0%BE%20%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B5%20CRM%20BPMSoft), Market.CNews (CNews Analytics)[[25]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%92%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BD%D1%8F%D1%82%D0%B0%20%D0%B1%D0%B0%D0%BB%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0,%D1%82%D0%B5%D0%BC%20%D0%B2%D1%8B%D1%88%D0%B5%20%D0%BC%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%20%D0%B2%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B5)[[38]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%A1%D0%BA%D0%B8%D0%B4%D0%BA%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%20%D0%BE%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D0%B5%20%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%87%D0%BD%D0%BE%D0%B9%20%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B8%D0%B8,%D0%98%D0%9D%D0%9D%207725681416), материалы TAdviser[[7]](https://itfbgroup.ru/news/crmrating_itfb_group#:~:text=%D0%92%D1%81%D0%B5%D0%B3%D0%BE%20%D0%B2%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B5%20TAdviser%20%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B0,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%B0%D0%BC%202022%C2%A0%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B0), а также независимый проект CRM Rating (ABLAB)[[10]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%98%D1%81%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20CRM,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%BE%D0%B2)[[40]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%9B%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D1%8B%3A%20amoCRM%2C%20%D0%91%D0%B8%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BA%D1%8124%2C%201%D0%A1%3ACRM%2C%20RetailCRM,CRM%2C%20%D0%9A%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F%20%D0%B1%D0%B0%D0%B7%D0%B0%2C%20Beeline%20CRM). Все приведенные факты и цифры взяты из этих открытых источников.

[[1]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%94%D0%BB%D1%8F%20%D0%BE%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%BD%D0%B0%20%D1%8D%D1%82%D0%B8%20%D0%B2%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%8B,%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%2C%20%D0%B2%D0%BA%D0%BB%D1%8E%D1%87%D0%B0%D1%8E%D1%89%D0%B5%D0%B3%D0%BE%20%D1%82%D1%80%D0%B8%20%D1%8D%D1%82%D0%B0%D0%BF%D0%B0) [[2]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%AD%D0%BA%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B0%20CRM) [[15]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%A4%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BA%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B8%3A) [[16]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%90%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0) [[17]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%A2%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%BA%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B8%3A) [[18]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%9F%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D1%82%D1%80%D1%8B%20%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B5%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%2C%20%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%2C%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B8%D0%B7%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8) [[19]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9E%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BA%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B8%3A) [[20]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%9E%D0%B1%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B8%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%BA%D0%B0) [[21]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=Image%3A%20%D0%A0%D0%B0%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20CRM%20%D0%BF%D0%BE%20%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B0%D0%BC,%D0%BD%D0%B0%20%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B5%20%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D1%85%20%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D1%80%D0%B0%D0%B7%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2) [[22]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9A%D0%BB%D1%8E%D1%87%D0%B5%D0%B2%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D1%82%D1%80%D1%8B%3A) [[23]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%9D%D0%B5%D1%84%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D1%85%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B8%20%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B) [[24]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9E%D0%B1%D0%B7%D0%BE%D1%80%20%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%8B%20%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%BE%D0%B2) [[36]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%AF%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D1%85%20%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%BA%D0%BE%D0%B2%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D0%BD%D0%B5%20%D0%B2%D1%8B%D1%8F%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BE%2C,%D0%B8%20%D0%BC%D0%B5%D1%85%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%BE%D0%B2%20%D0%BD%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%B9%D0%BA%D0%B8%20%D0%BC%D0%B0%D1%80%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D1%85%20%D0%BA%D0%B0%D0%BC%D0%BF%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B9) [[43]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9A%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BA%D0%BE%20%D0%BE%20%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B5%20CRM%20BPMSoft) [[45]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9B%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%20%D0%B8%20%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D0%BA%D0%B0%D0%BA,%D0%B1%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B5%2010%20%D1%82%D1%8B%D1%81) [[46]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9F%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%8B%D0%B2%D0%B0%D0%B5%D1%82%20%D0%B2%D1%8B%D1%81%D0%BE%D0%BA%D1%83%D1%8E%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B8%D0%B7%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%BD%D0%B0,%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%D1%85%20%D1%81%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B5%D0%B3%D0%BE%20%D0%B8%20%D0%BA%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B1%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D0%B0) [[47]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%9B%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%20%D0%B8%20%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D0%BA%D0%B0%D0%BA,%D0%B1%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B5%2010%20%D1%82%D1%8B%D1%81) [[59]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B5%20%D1%81%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%B9%20%D0%B8%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20CRM%20%D1%80%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%BD%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B,%D1%83%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%8B%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%20%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D1%83%D1%8E%D1%89%D0%B8%D0%B5) [[61]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%A4%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%B8%20%D0%BC%D0%B0%D1%81%D1%88%D1%82%D0%B0%D0%B1%D0%B8%D1%80%D1%83%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) [[62]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%A0%D1%8B%D0%BD%D0%BE%D0%BA%20CRM%20%D0%BD%D0%B0%D1%85%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D0%B2,%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BD%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%81%D0%BE%D0%BE%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B8%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8F%D0%BC%20%D1%80%D1%8B%D0%BD%D0%BA%D0%B0) [[63]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%92%D0%BE%D0%B7%D0%BC%D0%BE%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%B3%D0%BB%D1%83%D0%B1%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%B9%20%D0%BA%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%20%D0%B8,%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B8%D0%BC%D1%83%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BA%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B1%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D0%B0) [[64]](https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/#:~:text=%E2%97%8F%20%D0%A2%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%BA%D0%B0%20%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B2%20%D0%B2%D1%8B%D0%B7%D1%8B%D0%B2%D0%B0%D0%B5%D1%82,%D1%81%D0%BA%D0%BE%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%B8%20%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%BA%D0%B8%20%D0%B7%D0%B0%D1%8F%D0%B2%D0%BE%D0%BA) Лучшие российские CRM-системы 2024. Исследование Фонда Сколково и аналитического центра TAdviser / Хабр

<https://habr.com/ru/companies/bpmsoft/articles/884302/>

[[3]](https://research.bpmsoft.ru/#:~:text=%D0%A0%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D1%85%20CRM,%D0%9A%D1%82%D0%BE%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BB%20%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%BE%D0%BC) Рейтинг российских CRM-систем 2024 от «Сколково» и TAdviser

<https://research.bpmsoft.ru/>

[[4]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%92%202023%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D1%83%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20CRM,%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%20%D0%B2%20%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%BC%20%D0%B2%D0%B8%D0%B4%D0%B5) [[5]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%B8%D0%BC%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82%D0%BE%D0%B7%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D0%B0%D0%B4%D0%BD%D1%8B%D1%85%20CRM,%D0%B2%20%D0%B7%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%BE%D1%82%20%D0%BC%D0%B0%D1%81%D1%88%D1%82%D0%B0%D0%B1%D0%B0%20%D0%B2%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9) [[6]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B4%20%D0%BA%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%BD%D1%8B%D0%BC%20%D0%B1%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D0%BE%D0%BC,%D0%B2%20%D0%B7%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%BE%D1%82%20%D0%BC%D0%B0%D1%81%D1%88%D1%82%D0%B0%D0%B1%D0%B0%20%D0%B2%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9) [[13]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%9E%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%BC%20%D0%B8%D0%B7%20%D0%BA%D0%BB%D1%8E%D1%87%D0%B5%D0%B2%D1%8B%D1%85%20%D0%B2%D1%8B%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B2%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D1%85,%D0%B2%20%D0%B7%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%BE%D1%82%20%D0%BC%D0%B0%D1%81%D1%88%D1%82%D0%B0%D0%B1%D0%B0%20%D0%B2%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9) [[14]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%BC%D0%B8%20%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B0%D0%BC%D0%B8,%D0%B2%20%D0%B7%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%BE%D1%82%20%D0%BC%D0%B0%D1%81%D1%88%D1%82%D0%B0%D0%B1%D0%B0%20%D0%B2%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9) [[25]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%92%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BD%D1%8F%D1%82%D0%B0%20%D0%B1%D0%B0%D0%BB%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0,%D1%82%D0%B5%D0%BC%20%D0%B2%D1%8B%D1%88%D0%B5%20%D0%BC%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%20%D0%B2%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B5) [[26]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%9A%D0%BB%D1%8E%D1%87%D0%B5%D0%B2%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F) [[27]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=200%20000%20%D1%80%D1%83%D0%B1,%D0%98%D0%9D%D0%9D%207453223946) [[28]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=,%D0%A1%D1%82%D0%BE%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) [[29]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%2A%20%E2%80%94%20%D0%B8%D0%B7,%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B2%D1%8B%D1%85%20%D1%80%D0%B5%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%BD%20%D0%BF%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D0%B6%D0%B0%D1%8E%D1%89%D0%B8%D0%B9%20%D0%BA%D0%BE%D1%8D%D1%84%D1%84%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82) [[30]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=,%D0%A1%D1%82%D0%BE%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) [[31]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=,%D0%A1%D1%82%D0%BE%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) [[32]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D1%8B%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%B4%D0%B2%D0%B0%20%D0%B1%D0%BB%D0%BE%D0%BA%D0%B0%20%D0%B2,%D0%B7%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%BE%D1%82%20%D0%BC%D0%B0%D1%81%D1%88%D1%82%D0%B0%D0%B1%D0%B0%20%D0%B2%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9) [[33]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%A0%D0%B5%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D1%83%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D1%8F%20Enterprise%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%83,CRM%2C%20Salesforce%20%D0%B8%20Microsoft%20Dynamics) [[37]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%91%D0%B8%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BA%D1%81%2024%20Enterprise%20%E2%80%94%20%D1%8D%D1%82%D0%BE,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B0%D0%BC%D0%B8.%20%D0%A0%D0%B5%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5) [[38]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%A1%D0%BA%D0%B8%D0%B4%D0%BA%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%20%D0%BE%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D0%B5%20%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%87%D0%BD%D0%BE%D0%B9%20%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B8%D0%B8,%D0%98%D0%9D%D0%9D%207725681416) [[41]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=2%20%D0%9C%D0%B5%D0%B3%D0%B0%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D0%BD%20%D0%9C%D0%B5%D0%B3%D0%B0%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D0%BD%20728%20%D0%A8%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%BA%D0%B8%D0%B9,%D0%9D%D0%B8%D0%B7%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%8B) [[44]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=BPMsoft%20%E2%80%94%20%D1%8D%D1%82%D0%BE%20CRM,%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC) [[48]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=ELMA365%20CRM%20%E2%80%94%20%D1%8D%D1%82%D0%BE%20CRM,%D0%BB%D1%8E%D0%B1%D1%8B%D0%BC%D0%B8%20%D0%B4%D1%80%D1%83%D0%B3%D0%B8%D0%BC%D0%B8%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D1%87%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B7%20%D1%84%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9) [[49]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%B0%20www,%D0%B4%D1%80%D1%83%D0%B3%D0%B8%D0%BC%D0%B8%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D1%87%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B7%20%D1%84%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20API) [[51]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=1%D0%A1%3ACRM%20%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%B3%D1%80%D0%B8%D1%80%D1%83%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D1%81%20ERP,BPM%20%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%B5%D1%82%20%D0%B8%D1%85%20%D1%8D%D1%84%D1%84%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%B2%D1%8B%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5) [[52]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%98%D0%9D%D0%9D%207725681416%20117%20117%20116,Pyrus%20664%20%D0%A8%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D0%A8%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BA%D0%B0) [[53]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%98%D0%9D%D0%9D%207725681416%20117%20117%20116,prem%2021%20%D0%9E%D0%9E%D0%9E%20%22%D0%9F%D0%B0%D0%B9%D1%80%D1%83%D1%81) [[54]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=3%201%D0%A1,%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B8%D1%8F%2020%25%20%D0%9D%D0%B8%D0%B7%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%8B) [[55]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D1%86%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%BC) [[56]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%A1%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B8%20%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B8%D0%BC%D1%83%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%20%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%B8%D1%82%20%D0%B2%D1%8B%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B8%D1%82%D1%8C%20%D0%BE%D0%BC%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C,%D0%BC%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D1%80%D1%8B%2C%20%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%84%D0%BE%D0%BD%2C%20%D0%BF%D0%BE%D1%87%D1%82%D0%B0%20%D0%B8%20%D0%B4%D1%80) [[57]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=%D0%9A%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B8%2C%20%D0%BA%D0%BE%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%8B%D0%B5%20%D1%83%D1%87%D0%B8%D1%82%D1%8B%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%81%D1%8C%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%20%D1%81%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8,%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B0) [[58]](https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka#:~:text=1%201%D0%A1,30%25%20%D0%A1%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%8B) Рейтинг CRM-систем 2023. Карта рынка – CNewsMarket

<https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka>

[[7]](https://itfbgroup.ru/news/crmrating_itfb_group#:~:text=%D0%92%D1%81%D0%B5%D0%B3%D0%BE%20%D0%B2%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B5%20TAdviser%20%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B0,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%B0%D0%BC%202022%C2%A0%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B0) ITFB Group вошла в ТОП-10 поставщиков CRM-систем

<https://itfbgroup.ru/news/crmrating_itfb_group>

[[8]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%92%20%D0%9C%D0%BE%D1%81%D0%BA%D0%B2%D0%B5%2C%20%D0%B2%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%20,%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC) [[9]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D1%81%D1%8C%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%B4%D0%B2%D1%83%D0%BC%20%D0%BD%D0%B0%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%D0%BC%3A%20%22%D0%A2%D0%BE%D0%BF,%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC) [[10]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%98%D1%81%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20CRM,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%BE%D0%B2) [[11]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%A0%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20CRM) [[35]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%81%D0%B2%D0%B0%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D1%81%D0%B2%D0%BE%D0%B9%20%D0%B2%D0%B5%D1%81%2C%20%D0%BA%D0%BE%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%8B%D0%B9%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D1%8F%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%BE%D0%B2) [[40]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%9B%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D1%8B%3A%20amoCRM%2C%20%D0%91%D0%B8%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BA%D1%8124%2C%201%D0%A1%3ACRM%2C%20RetailCRM,CRM%2C%20%D0%9A%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F%20%D0%B1%D0%B0%D0%B7%D0%B0%2C%20Beeline%20CRM) [[50]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%A1%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%B3%D0%B8%3A%20T1%20CRM%2C%20%D0%9F%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0,CRM%2C%20%D0%9A%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F%20%D0%B1%D0%B0%D0%B7%D0%B0%2C%20Beeline%20CRM) [[60]](https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html#:~:text=%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%81%D0%B2%D0%B0%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D1%81%D0%B2%D0%BE%D0%B9%20%D0%B2%D0%B5%D1%81%2C%20%D0%BA%D0%BE%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%8B%D0%B9%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D1%8F%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F,%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%BE%D0%B2) Результаты CRM Rating 2023: рейтинг интеграторов и CRM-систем - E-pepper.ru | eCommerce хаб

<https://www.e-pepper.ru/news/rezultaty-crm-rating-2023-reyting-integratorov-i-crm-sistem.html>

[[12]](http://crmrating.ru/crm-system2023#:~:text=Image) [[39]](http://crmrating.ru/crm-system2023#:~:text=%D0%AD%D1%82%D0%BE%20%D0%BD%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%80%20%D0%B8%D0%B7%20%D0%BF%D1%8F%D1%82%D0%B8%20%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%BD%D1%8B%D1%85,%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%2C%20%D0%BA%D0%BE%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D0%B3%D0%B0%D1%8E%D1%82%20%D0%B1%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D1%83%20%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C) [[42]](http://crmrating.ru/crm-system2023#:~:text=%D0%9F%D0%BB%D0%B0%D0%BD%D0%A4%D0%B8%D0%BA%D1%81) Рейтинг CRM-систем

<http://crmrating.ru/crm-system2023>

[[34]](https://www.gmcs.ru/press-center/press-about/crm-market-in-russia/#:~:text=%D0%9F%D0%BE%20%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B5%20TAdviser%2C%20%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%82%20%D1%80%D1%8B%D0%BD%D0%BA%D0%B0,%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%B0%D0%BC%202023%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B0%20%D0%BE%D0%B1%D1%8A%D0%B5%D0%BC) CRM-рынок России - GMCS

<https://www.gmcs.ru/press-center/press-about/crm-market-in-russia/>