|  |
| --- |
| МИНОБРНАУКИ РОССИИ |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования **«МИРЭА − Российский технологический университет»**  **РТУ МИРЭА** |

**Институт информационных технологий (ИИТ)**

**Кафедра цифровой трансформации (ЦТ)**

**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ**

по дисциплине «Информационные системы управления корпоративным контентом и взаимоотношениями с клиентами»

**Практическое занятие № 1**

**Задание № 1 - 3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Студент группы ИНБО-01-17 | *ИНБО-12-23, Албахтин И.В.* | (подпись) | |
| Преподаватель | *Копылова Яна Антоновна* | (подпись) | |
| Отчет представлен | «12» сентября 2025г. | |  | |

Москва 2025 г.

**Цель занятия:**

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

**Постановка задачи:**

1) Найти актуальные рейтинги/исследования (Сколково+TAdviser, CNews, TAdviser, CRM Rating/ABLAB).

2) Выделить критерии и методики ранжирования в каждом источнике.

3) Сопоставить CRM‑системы, разделив на СМБ и Enterprise.

4) Сформировать выводы о корректности сравнений и применимых показателях для выбора.

**Результат работы:**

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, диаграмма, фиолетовый

Содержимое, созданное искусственным интеллектом, может быть неверным.

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

***Таблица 1 - Источники и тип методики***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Источник / год** | **Фокус и методика** | **Ключевые факты / выход** |
| Сколково+TAdviser, 2024 | Анкета (функционал/технологии/организация) + экспертные демо | Определена группа лидеров универсальных CRM; BPMSoft отмечена как лидер по суммарной зрелости. |
| CNews (Market.CNews), 2023 (СМБ) | Балльная модель: функциональные модули, форматы поставки, финансы, клиенты, тест‑период, скидки, стоимость | Итоговый рейтинг: Bitrix24 — 1 место; Мегаплан — 2; 1С:CRM — 3. |
| TAdviser, 2024 | Рэнкинг по выручке поставщиков CRM | 21 участник; лидеры по обороту; оценка динамики рынка CRM в РФ. |
| CRM Rating (ABLAB), 2023 | Экспертное голосование по модели Gartner‑like (квадранты) | «Лидеры»: amoCRM, Битрикс24, 1С:CRM, RetailCRM; выделены также претенденты/стратеги. |

***Таблица 2 - Криетрии, применяемые в рейтингах***

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

***Таблица 3 – Сопоставление CRM-систем***

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

***Таблица 4 – Сопоставление CRM-систем (Enterprise)***

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

**Краткие выводы:**

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

**Список использованных источников и литературы:**

1. — Сколково + TAdviser. Исследование российского рынка CRM (2024–2025): статья-итоги TAdviser (лидеры) – https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Сколково\_и\_TAdviser\_определили\_лидеров\_российского\_рынка\_CRM\_систем
2. — BPMSoft: новости о признании лидером исследования (2024/2025) – https://bpmsoft.ru/presscenter/bpmsoft-priznana-liderom-rossiyskogo-rynka-crm-po-itogam-2024-goda/
3. — Market.CNews. Рейтинг CRM‑систем 2023 (СМБ): методика и итоги – https://market.cnews.ru/articles/2023-05-30\_marketcnews\_opublikoval\_rejting\_crm-sistem
4. Market.CNews. Карта рынка CRM 2023 (описания Enterprise, ELMA365) – https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24\_crm-sistemy\_2023\_karta\_rynka
5. — TAdviser. Российский рынок CRM‑систем (рейтинг крупнейших поставщиков по выручке, 2024) – https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:CRM\_(рынок\_России)
6. CRM Rating (ABLAB). Рейтинг CRM‑систем 2023 – https://crmrating.ru/crm-system2023