



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«МИРЭА – Российский технологический университет»

**РТУ МИРЭА**

---

---

**Институт информационных технологий (ИИТ)**  
**Кафедра практической и прикладной информатики (ППИ)**

**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ**  
по дисциплине «Информационные системы упр. корпор. контентом и  
взаимоотношениями с клиентами»

### **Практическое занятие № 1**

Студент группы

*ИНБО-08-22, Самойлов Михаил Михайлович*

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Старший  
преподаватель

*Черняускас Владислав Витаутович*

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Отчет представлен

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Москва 2024 г.

**Цель занятия:** Изучение материалов исследования рынка CRM систем.

**Постановка задачи:** изучить методологии Магического квадранта Gartner CRM и Матрицы ценностей Nucleus Research. Провести сравнительный анализ методологий. Изучить материалы CRM Rating в России коммуникационным сервисом ABLAB. Сопоставить результаты с данными мировых исследований. Собрать материал по Gartner Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center за 3-5 лет и отобразить положительную и отрицательную динамику 3-х CRM.

**Результат работы:**

### **Задание 2**

Сравнение Магического квадранта Gartner CRM и Матрицы ценностей Nucleus Research

Критерии	Nucleus	Gartner
Период	Не реже 1 раза в год	Раз в год
Измерение	Удобство использования, функциональные возможности	Способность к выполнению, полнота видения
Целевая аудитория	Компании, ищущие решения с высокой окупаемостью инвестиций	Руководители, принимающие решения, СІО, ІТ-менеджеры
Тип анализа	Количественный анализ на основе данных пользователей	Качественный и количественный анализ продуктов и компаний
Сбор данных	Мнение аналитиков	Опросы реальных пользователей

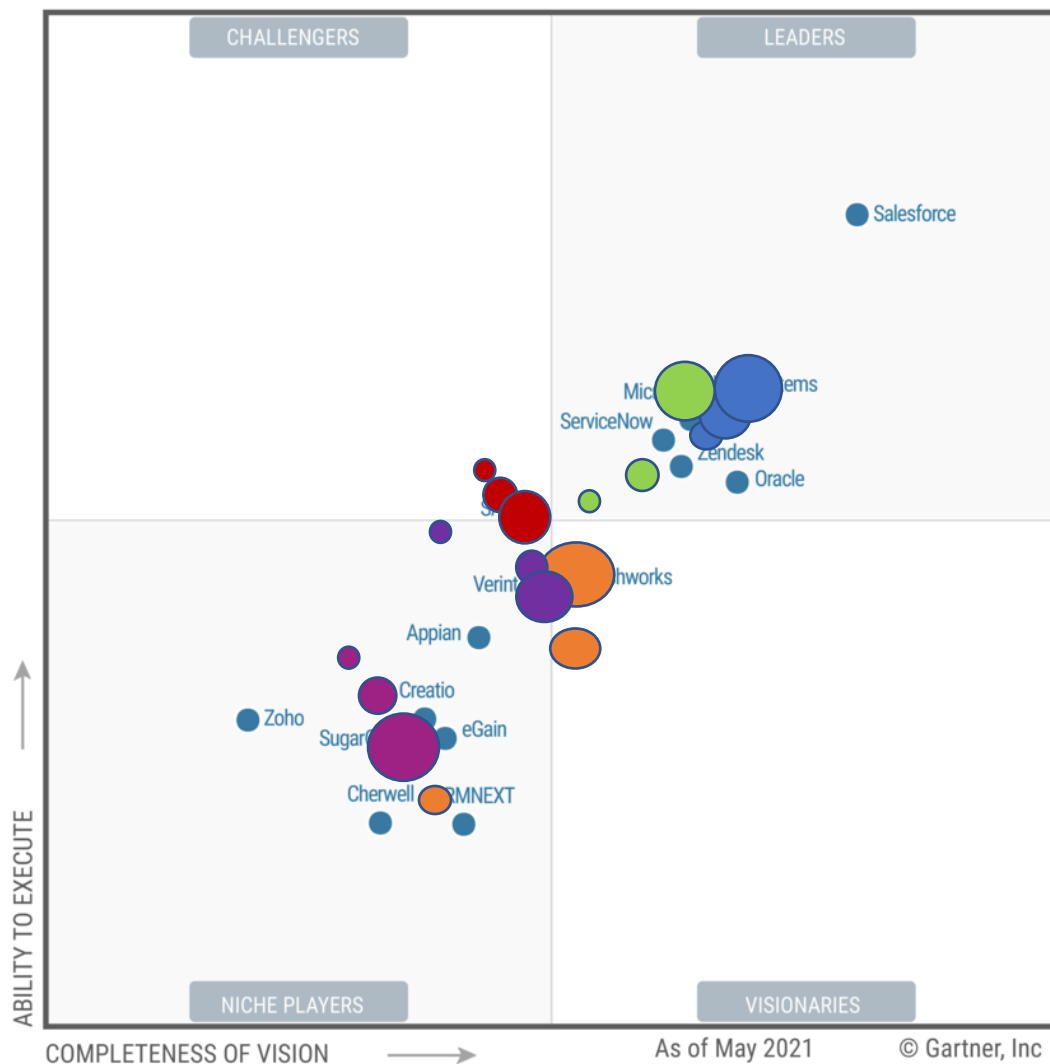
### **Задание 3**

На основе сравнения результатов рейтингов с сайта CRM Rating за 2022 год и 2023 год, можно прийти к выводу, что результаты не достоверны, по причине слишком резкого роста некоторых кандидатов и слишком медленного их конкурентов.

#### Задание 4

Были собраны результаты исследований по Gartner Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement за 2019, 2020 и 2021 года. По графику можно заметить положительную динамику у CRM: Freshworks (оранжевый), Pegasystems (синий), Microsoft (салатовый); и отрицательную: Verint Systems (фиолетовый), SAP (красный), SugarCRM (розовый).

Figure 1: Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Source: Gartner (June 2021)

**Вывод:** были изучены материалы исследования рынка CRM систем. Был проведён сравнительный анализ методологий. Изучены материалы CRM Rating в России коммуникационным сервисом ABLAB и сопоставлены

результаты с данными мировых исследований. Собраны материалы по Gartner Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement за 3-5 лет и отображены положительная и отрицательная динамики 3-х CRM.