

УДК 004.9

CRM-СИСТЕМЫ: ИСТОРИЯ И ТЕКУЩИЕ ТЕНДЕНЦИИ В РОССИИ

Кузнецова В.И.

к. пед. наук, доцент,

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего

образования «Калужский государственный университет

им. К.Э. Циолковского»,

РФ, г. Калуга

Шапран В.В.

магистр,

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего

образования «Калужский государственный университет

им. К.Э. Циолковского»,

РФ, г. Калуга

Аннотация: В статье описываются основные этапы и ключевые факторы развития российского рынка CRM-систем, отмечаются лидеры рынка, рассматривается эволюция функционала CRM-систем в России.

На основе результатов проведенного анализа современных исследований в данной области строится рейтинг наиболее популярных у российских пользователей CRM-систем, выявляются и описываются наиболее значимые тренды развития функционала CRM-систем в 2025 году.

Ключевые слова: CRM-система, система управления взаимоотношениями с клиентами, маркетинг, SAAS, бизнес, автоматизация продаж, информационные технологии.

CRM SYSTEMS: HISTORY AND CURRENT TRENDS IN RUSSIA***Kuznetsova V.I.****PhD, associate Professor,**Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Kaluga State University n.a. K.E. Tsiolkovsky",**Russian Federation, Kaluga****Shapran V.V.****Master,**Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Kaluga State University n.a. K.E. Tsiolkovsky",**Russian Federation, Kaluga*

Abstract: The article describes the main steps and key factors of the CRM systems market development in Russia. The program products that became market leaders at each step are identified. The evolution of the features of CRM systems is considered. The rating of the most popular CRM systems among Russian users based on the analysis conducted is building. The main trends of the development of CRM systems features in 2025 year are described.

Keywords: CRM system, Customer Relationship Management Systems, marketing, SAAS, business, sales force automation, information technology.

Развертывание и использование системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-система) представляет собой неотъемлемую часть стратегии современных компаний, стремящихся к повышению эффективности работы с клиентами. CRM-системы позволяют собирать, обрабатывать и анализировать

информацию о клиентах, что в свою очередь способствует улучшению сервиса и увеличению лояльности потребителей.

Началом истории развития CRM-систем на российском рынке можно по праву считать начало 2000-х годов, когда после Московского форума 1999 года, на котором впервые была представлена CRM-концепция, крупные российские компании начали внедрение CRM-систем. Все внедряемые в то время CRM-системы были западными: SalesLogix от Sage Software, Microsoft CRM (в дальнейшем Dynamics) от Microsoft. Основными отраслями, в которых происходило внедрение в эти годы были: телеком, банки, финансовые и страховые организации [1].

В начале двадцать первого века отечественные компании-разработчики CRM-систем значительно отставали от зарубежных конкурентов, однако, начиная с 2002 года компании 1С, Галактика и Парус, разрабатывающие бухгалтерские информационные системы и ERP-системы, добавили в свои программные продукты CRM-модули, что позволило им в кратчайшие сроки занять лидирующие позиции на российском рынке CRM-систем по данным исследования компании J'son&Partners в 2005 г.

В последующие годы большинство разрабатываемых российских CRM-систем было преимущественно ориентировано на компании малого и среднего бизнеса. Крупные компании, чаще всего использовали зарубежные продукты. К моменту кризиса в 2008 году российский рынок CRM-систем был достаточно фрагментарным, на нем присутствовали различные отечественные и зарубежные разработчики. Оправившись от кризиса, российские компании старались активно реализовать появившиеся за это время актуальные тенденции западного рынка CRM-систем [6], связанные с:

- предоставлением сервиса CRM как услуги (SAAS);
- мобильной версией CRM-системы;
- аналитикой больших данных;

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ДНЕВНИК НАУКИ»

– расширением перечня автоматизируемых бизнес-процессов для управления маркетингом, продажами и обслуживаем клиентов.

В последующие годы CRM-системы продолжили активно эволюционировать в соответствии с изменяющимися потребностями бизнеса. Среди CRM-систем стали выделяться программные продукты, ориентированные на компании определенного размера.

В 2014 году в связи с ухудшением экономической и политической ситуации в стране многие компании стали неспособны покупать дорогостоящие зарубежные CRM-системы, а государственные организации были вынуждены переходить на отечественное ПО в связи с изменившимися требованиями, поэтому у российских разработчиков появилась возможность увеличить свою долю на рынке CRM-систем, что они и сделали. В последующие годы курс на импортозамещение в нашей стране только усиливался.

В 2022 году российский рынок CRM-систем столкнулся с серьезными изменениями. Уход западных разработчиков, необходимость импортозамещения программного обеспечения и замедление развития ИТ-проектов стали главными тенденциями. Внешние факторы повлияли как на поставщиков CRM-решений, так и на их клиентов. После ухода западных вендоров, компании были вынуждены адаптироваться к новым условиям и искать альтернативные решения среди отечественных продуктов.

Так если среди крупных компаний до 2022 года преобладало использование зарубежных CRM-систем, таких, как: Salesforce, SAP CRM и Microsoft Dynamics CRM, то в последующие годы и до настоящего момента многие компании все чаще стали переходить на отечественные аналоги. Данный факт подтверждает и колеблющаяся структура графика, полученного по запросу «CRM-система» в Яндекс Вордстарт [7]. Наибольшее число запросов в период с января 2022 по август 2024 приходилось на март 2022 – 52819 запросов и февраль 2024 года – 55121 запросов (Рис.1).

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ДНЕВНИК НАУКИ»



Рис. 1 - Аналитика Яндекс Вордстат по запросу «CRM система» за 2022-2024 г.г.

Если говорить о компаниях малого и среднего бизнеса, то до 2022 года многие из них уже активно использовали отечественные разработки из-за меньшей стоимости их внедрения и большей доступности. После 2022 года их количество еще возросло.

Активное развитие отечественных решений, подкрепленное государственной поддержкой ИТ-сектора, привело к росту конкуренции и появлению новых, конкурентоспособных продуктов. Процесс импортозамещения и приток новых пользователей положительно повлияли на динамику развития рынка.

Проведенный анализ российского рынка CRM-систем показал [3, 4 и др.], что на сегодняшний день, наиболее распространенными CRM-системами среди российских пользователей являются: Битрикс24, Мегаплан, AmoCRM, S2 (SaleSap), Простой бизнес, 1С:CRM, Pegasus, «Первая форма», Amber CRM, СБИС CRM. Сравнительная характеристика функционала и стоимости данных программных продуктов представлена в таблице 1.

Таблица 1 - Наиболее распространенные российские CRM-системы (2024 г.)

Место	Название CRM-системы	Форматы поставки	Размер бизнеса, для которого лучше всего подходит (крупный, средний, мелкий)	Тестовый период	Скидка при оплате облачной версии за год, %	Стоимость
1	2	3	4	5	6	7
1	Битрикс 24	Коробочная версия Облако	Крупный, средний, мелкий	Демо-версия	20%	От 1990 руб./месяц
2	Мегаплан	Коробочная версия Облако On-prem	Крупный, средний, мелкий	14 дней	15-30%	От 992 руб./месяц
3	1С:CRM	Коробочная версия Облако	Крупный, средний, мелкий	14 дней	20%	От 621 руб./месяц
4	Ругус	Коробочная версия Облако On-prem	Крупный, средний, мелкий	Демо-версия	20%	От 415 руб./месяц
5	«Первая Форма»	Коробочная версия Облако On-prem	Крупный, средний, мелкий	45 дней	15%	От 850 руб./месяц
6	Amber CRM	Коробочная версия Облако On-prem	Крупный, средний	30 дней	От 10%. Зависит от числа лицензий	От 18000 руб./год
7	СБИС CRM	Облако	Крупный, средний	Демо-версия	0%	От 3700 руб./3 месяца
8	AmoCRM	Облако	Средний, мелкий	14 дней	20%	От 599 руб./месяц

Выбор подходящей CRM-системы зависит от специфики бизнеса, его масштаба, а также от конкретных задач, которые необходимо решить.

Проанализировав публикации аналитиков относительно тенденций развития функционала CRM-систем [2, 5 и др.], мы пришли к выводу о том, что к трендам развития CRM-систем в 2025 году можно отнести:

- *Ориентация на универсальные CRM-системы/Развитие дискретных решений.*

Это два противоположных друг другу тренда, однако, это не мешает им сосуществовать в современных реалиях. С нашей точки зрения, ориентация на универсальные CRM-системы, тот есть «системы – все в одном» не очень удачный тренд. В настоящее время наиболее высокий спрос на CRM-системы отмечается у компаний малого бизнеса (а также ИП, самозанятых, фрилансеров), однако, для малого бизнеса покупка ненужного для них функционала слишком затратна. Этот факт может критически сказаться на решении о внедрении CRM-системы. Для таких компаний идеальным вариантом была бы покупка дискретного решения с возможностью докупить дополнительный функционал, отвечающий конкретным потребностям. Кроме того, вендоры продолжают создавать платформы для самостоятельной разработки решений, которые позволяют клиентам создавать решения без необходимости приобретения дополнительных лицензий. Наряду с этим, ожидается рост доли проектов, основанных на open source (программное обеспечение с открытым исходным кодом).

- *Использование искусственного интеллекта.*

Здесь хотелось бы отметить высказывание известного бизнес-консультанта Джея Баера: «Искусственный интеллект – это ингредиент, а не блюдо», и использовать его в CRM-системах, на наш взгляд, ненадежно, по крайней мере, пока. Также это увеличивает вероятность утечки персональных данных.

- *Повышение уровня защиты персональных данных.*
- *Работа с клиентами через сообщества.*
- *Использование аналитики и больших данных.*
- *Интеграция с другими системами.*

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ДНЕВНИК НАУКИ»

- *Увеличение мобильности* в связи с ростом удалённой работы. Поэтому мобильные версии CRM-систем будут становиться более функциональными и удобными для пользователей, позволяя работать из любой точки.
- *Расширение возможностей голосового интерфейса.*

Процесс импортозамещения продолжится, поскольку некоторые компании только начинают или еще не закончили его реализацию.

История CRM-систем в России демонстрирует значительное развитие технологии и подходов к управлению клиентскими взаимоотношениями. С момента своего появления до современного состояния они стали важным инструментом для любой компании, стремящейся повысить свою конкурентоспособность и улучшить качество обслуживания клиентов. В будущем можно ожидать дальнейшего развития функционала CRM-систем, его большую ориентацию на компании различного размера, принадлежащим к различным отраслям.

Библиографический список

1. Ахмадов М.Х. Путь становления российского рынка CRM-систем / М.Х. Ахмадов // Скиф. Вопросы студенческой науки. — 2020. — №9 (49). — С. 173-178. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/put-stanovleniya-rossiyskogo-rynka-crm-sistem> (дата обращения 8.11.2024)
2. Развитие CRM-платформ в 2022–2023: 15 тенденций и прогнозов // spark.ru, 2022. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <https://clck.ru/3CxpX2> (дата обращения 8.11.2024)
3. Рейтинг CRM-систем 2023. Карта рынка // CNewsMarket, 2023. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: https://market.cnews.ru/articles/2023-07-24_crm-sistemy_2023_karta_rynka (дата обращения 8.11.2024)

4. Рейтинг российских B2B CRM в 2024 году // Компьютерра. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <https://www.computerra.ru/300094/rejting-rossijskih-b2b-crm-v-2024-godu-top-crm-dlya-biznesa/> (дата обращения 8.11.2024)
5. Тренды на рынке CRM-систем в 2024 году // ПростойСофт. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <https://prostoysoft.ru/Articles/TrendsInCRMMarketIn2024.htm> (дата обращения 8.11.2024)
6. Эволюция CRM-систем // habr, 2017 — [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <https://habr.com/ru/companies/regionsoft/articles/325946/> (дата обращения 8.11.2024)
7. Яндекс Вордстат. CRM система — [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <https://wordstat.yandex.ru/?region=all&view=graph&words=CRM%20система> (дата обращения 8.11.2024)

Оригинальность 85%