

УДК 004.9

***CRM-РЫНОК РОССИИ: КАКУЮ ИЗ CRM-СИСТЕМ ПОСТАВИТЬ
БИЗНЕСУ В 2025 ГОДУ***

Шапран В.В.¹

магистр

*Федеральное государственное образовательное учреждение высшего
образования «Калужский государственный университет им. К.Э.*

Циолковского»

РФ, г. Калуга

Аннотация: В статье рассматривается современное состояние CRM-рынка России на начало 2025 года, а также проводится сравнительное исследование ведущих систем, доступных на отечественном рынке. В работе анализируются преимущества и недостатки рассматриваемых CRM-систем от ключевых поставщиков на данном рынке с целью помощи в выборе оптимального варианта для малого, среднего и крупного бизнеса в РФ.

Ключевые слова: CRM-система, импортозамещение, облачные решения, Битрикс24, AmoCRM, 1С:CRM.

***CRM MARKET IN RUSSIA: WHICH CRM SYSTEM SHOULD A
BUSINESS INSTALL IN 2025***

Shapran V.V.

Master,

*Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Kaluga State
University n.a. K.E. Tsiolkovsky",*

¹ *Научный руководитель: к.пед.н., доцент Кузнецова В.И.*

Scientific supervisor: Candidate of Pedagogical Sciences, Docent Kuznetsova V.I.

Russian Federation, Kaluga

Abstract: The article examines the current state of the Russian CRM market at the beginning of 2025, as well as a comparative study of the leading systems available on the domestic market. The paper analyzes the advantages and disadvantages of the CRM systems under consideration from key suppliers in this market in order to help in choosing the optimal option for small, medium and large businesses in the Russian Federation.

Keywords: CRM system, import substitution, cloud solutions, Bitrix24, AmoCRM, 1C:CRM.

В последние годы рынок CRM-систем в России демонстрирует устойчивый рост, который обусловлен увеличением интереса компаний к автоматизации процессов управления взаимоотношениями с клиентами. Таким образом, CRM-системы становятся важным инструментом для бизнеса всех масштабов, помогая не только эффективно работать с клиентами, но и строить долгосрочные отношения, повышать лояльность и увеличивать прибыль. Это особенно актуально в условиях экономических изменений и цифровизации экономики, так как компании стремятся использовать современные технологии для оптимизации бизнес-процессов и повышения конкурентоспособности.

Текущие тенденции в бизнесе диктуют необходимость эффективного управления взаимоотношениями с клиентами. Это очень востребовано в условиях высокой конкуренции и стремления к постоянному повышению качества обслуживания. В последние годы российский рынок CRM-систем претерпел значительные изменения, связанные с ростом спроса на цифровые технологии и увеличением предложения со стороны разработчиков специализированного программного обеспечения. В этой связи актуальным становится исследование преимуществ и недостатков CRM-систем от ключевых

Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

игроков на данном рынке с целью выбора наиболее оптимального варианта для бизнеса в 2025 году.

Российский рынок CRM-систем продолжает демонстрировать устойчивый рост, несмотря на внешние вызовы, такие как экономическая нестабильность и вынужденное импортозамещение. По данным Tadviser, российский рынок CRM-систем в 2023 году вырос на 20% и достиг объема более 28,2 млрд. рублей. Для сравнения – в 2022 году он показал рост только на 8%. В 2024 году рынок вырос на 15% до 32,4 млрд. рублей. Основным драйвером роста является уход с рынка зарубежных вендоров, в следствие чего был повышен спрос на отечественные ИТ-решения [5].

Также стоит отметить, что в 2024 году порядка 42% крупных российских компаний используют облачные CRM-системы, что отражает тенденцию к уменьшению затрат на внедрение и поддержку инфраструктуры. При этом около 20% крупных предприятий по-прежнему используют локальные CRM-решения, которые, как правило, обладают большим функционалом и возможностями настройки [2].

На российском рынке CRM-систем выделяются несколько перспективных игроков, каждый из которых занимает свою нишу и предлагает уникальные решения для бизнеса, как для крупного, так и для малых и средних организаций [1]. К ним относятся:

Битрикс24

Битрикс24 — это многофункциональная платформа, включающая в себя не только CRM-модуль, но и инструменты для управления проектами, задачами, общения внутри команды и другие функции. Основные преимущества Битрикс24:

- Широкий спектр функций, что позволяет использовать систему как универсальное решение для управления бизнесом.

- Интеграция с различными сервисами и приложениями, включая почту, телефонию и социальные сети.

– Возможность настройки под конкретные нужды компании благодаря гибкой системе прав доступа и кастомизации.

Однако, сложность функционала Битрикс24 может затруднить освоение системы для новых пользователей, а высокая стоимость лицензий делает её менее доступной для малого бизнеса [6].

АmoCRM

АmoCRM специализируется исключительно на управлении взаимоотношениями с клиентами и ориентирована на малый и средний бизнес. Система отличается простым и интуитивно понятным интерфейсом, что облегчает процесс внедрения и обучения сотрудников. Ключевые особенности АmoCRM:

– Фокус на автоматизации процессов продаж, что помогает увеличить конверсию и ускорить цикл сделки.

– Легкость интеграции с популярными маркетинговыми инструментами и системами аналитики.

– Гибкая система тарифов, позволяющая выбрать оптимальный пакет услуг в зависимости от потребностей компании.

Тем не менее, ограниченность функционала данной CRM-системы по сравнению с более комплексными решениями может стать недостатком для крупных предприятий с большими объемами данных и сложными бизнес-процессами [7].

1С:CRM

1С:CRM является частью экосистемы продуктов 1С, широко используемых в российских компаниях. Эта система сочетает в себе возможности CRM и ERP (Enterprise Resource Planning), что позволяет интегрировать управление клиентскими отношениями с управлением ресурсами предприятия. Преимущества 1С:CRM:

- Глубокая интеграция с другими продуктами 1С, такими как бухгалтерия и складской учёт.
- Сильно производительные аналитические инструменты, позволяющие проводить глубокий анализ данных о клиентах и продажах.
- Поддержка локальных особенностей российского рынка, таких как налогообложение и отчётность.

Но при этом, высокая стоимость внедрения и необходимость привлечения квалифицированных специалистов для настройки и поддержки системы могут стать препятствиями для небольших компаний [8].

Для оценки эффективности использования данных CRM-систем был проведен сравнительный анализ по следующим критериям:

- Функциональные возможности;
- Удобство интерфейса;
- Интеграционные возможности;
- Безопасность;
- Стоимость владения;
- Масштабируемость;
- Поддержка и обучение;
- Мобильность;
- Облачная версия.

Результаты анализа представлены в таблице 1.

Таблица 1. Сравнительный анализ лидирующих CRM-систем на российском рынке (2025 г.)

Критерий	Битрикс24	АmoCRM	1С:CRM
Функциональные возможности	Управление сделками и лидами. История взаимодействий с клиентами. Автоматизация воронки продаж. Настройка этапов сделки. Возможность создания	Управление сделками и контактами. Персонализированные воронки продаж. Автоматическое распределение сделок между менеджерами. Задачи и напоминания	Управление клиентской базой и историями взаимодействий. Управление проектами и задачами. Планирование и

	индивидуальных карточек клиентов. Подключение телефонии и ведение истории звонков. Интеграция с социальными сетями и мессенджерами.	для менеджеров. Синхронизация с электронной почтой и телефонией. Поддержка мультимедийных коммуникаций (социальные сети, мессенджеры).	контроль выполнения задач. Работа с документацией и договорами. Контроль за исполнением обязательств перед клиентами.
Интеграционные возможности	Более 50 интеграций с сервисами и соцсетями, такие как: - почтовые клиенты (Gmail, Mail.ru, Яндекс.Почта); - IP-телефония; - соцсети и мессенджеры (VK, Telegram); - аналитика и отчетность (Яндекс.Метрика); - модуль для ERP-системы 1С «Управление предприятием 2».	Интеграция с 1С и другими сервисами, такими как: - почтовые клиенты (Gmail, Mail.ru, Яндекс.Почта); - IP-телефония; - соцсети и мессенджеры (VK, Telegram, Viber); - аналитика и отчетность (Яндекс.Метрика); - модуль для ERP-системы 1С «Управление предприятием 2».	Более 200 интеграций с внешними сервисами: - интеграция с 1С:Бухгалтерия и 1С:Управление торговлей; - электронный документооборот (Астрал ЭДО, Диадок); - IP-телефония; - аналитика и отчетность (1С:Аналитика); - модуль для ERP-системы 1С «Управление предприятием 2».
Безопасность	Высокий уровень безопасности, двухфакторная аутентификация	Стандартные меры безопасности	Шифрование данных, двухфакторная аутентификация
Стоимость владения	Бесплатный базовый тариф, цены от 2 900 руб/мес	От 1 000 руб/мес	От 1 490 руб/мес
Масштабируемость	Хорошо подходит для малого и среднего бизнеса	Подходит для среднего и крупного бизнеса	Оптimalен для малого бизнеса
Поддержка и обучение	Качественная поддержка, учебные материалы	Широкая сеть партнеров, тренинги	Поддержка через чат и телефон, обучение онлайн
Мобильность	Мобильное приложение, кроссплатформенность	Нет мобильной версии	Мобильное приложение с полной функциональностью
Варианты поставки	Есть коробочная и облачная версии	Есть коробочная и облачная версии	Есть коробочная и облачная версии

На основании анализа, представленного в таблице, можно сделать следующие выводы:

Каждая из рассматриваемых CRM-систем обладает своими уникальными преимуществами и недостатками, что делает их подходящими для разных типов бизнеса и задач.

Битрикс24 подойдет компаниям, которым требуется комплексное решение для управления всеми аспектами бизнеса, включая работу с клиентами, проекты и внутренние коммуникации. Однако его использование может быть сложным для небольших команд без IT-поддержки.

AmoCRM оптимальна для малых и средних компаний, ориентированных на увеличение продаж и улучшение взаимодействия с клиентами. Простота использования и доступные цены делают эту систему привлекательной для начинающих предпринимателей.

1С:CRM рекомендуется крупным предприятиям, уже использующим продукты 1С и нуждающимся в глубокой интеграции CRM-функций с финансовыми и управленческими системами. Высокая стоимость и сложность внедрения могут отпугнуть небольшие компании.

Таким образом, CRM-рынок России в последние годы продолжает демонстрировать динамичное развитие, и выбор подходящей системы зависит от множества факторов: от масштаба бизнеса до особенностей отрасли и функциональных требований [3]. На российском рынке лидируют такие системы, как Битрикс24, AmoCRM, 1С:CRM, каждая из которых имеет свои уникальные преимущества и недостатки [4].

Подводя итог, выбор CRM-системы должен основываться на точных потребностях компании и на тех преимуществах, которые каждая система может предложить для оптимизации процессов работы с клиентами и улучшения общих бизнес-результатов.

Библиографический список

1. Лучшие CRM-системы в 2024 году - Электронный ресурс – [Режим доступа] - <https://www.infullbroker.ru/articles/luchshie-crm-sistemy-2024/> (дата обращения 10.02.2025)
2. Рейтинг российских B2B CRM в 2024 году - Электронный ресурс – [Режим доступа] - <https://www.computerra.ru/300094/rejting-rossijskih-b2b-crm-v-2024-godu-top-crm-dlya-biznesa/> (дата обращения 10.02.2025)
3. Российский рынок CRM для B2B: что поменялось за два года импортозамещения - Электронный ресурс – [Режим доступа] - <https://www.computerra.ru/300190/rossijskij-rynok-crm-dlya-b2b-cto-pomenyalos-za-dva-goda-importozameshheniya/> (дата обращения 10.02.2025)
4. Топ-10 российских CRM-сервисов в 2024 - Электронный ресурс – [Режим доступа] - <https://dzen.ru/a/ZfvvJSuDexqTwEAY> (дата обращения 10.02.2025)
5. CRM рынок России - Электронный ресурс – [Режим доступа] - [https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:CRM_\(рынок_России\)](https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:CRM_(рынок_России)) (дата обращения 10.02.2025)
6. Официальный сайт Битрикс24 - Электронный ресурс – [Режим доступа] - <https://www.bitrix24.ru/> (дата обращения 10.02.2025)
7. Официальный сайт AmoCRM - Электронный ресурс – [Режим доступа] - <https://www.amocrm.ru/> (дата обращения 10.02.2025)
8. Официальный сайт 1С:CRM - Электронный ресурс – [Режим доступа] - <https://1crm.ru/> (дата обращения 10.02.2025)

Оригинальность 76%