



Сравнение CRMContact и SugarCRM

Ниже описаны сравнительные характеристики CRM-систем Contact и SugarCRM, а также преимущества и недостатки этих CRM.

Сравнительные характеристики CRM-систем

Характеристики	CRMContact	SugarCRM
Общие характеристики		
Вид	Десктопное кроссплатформенное приложение (для Windows и Linux)	Веб-приложение (работает через браузер)
Сфера бизнеса	B2C	B2B и B2C
Пользователи	Фронт-офис (операторы call-центра, секретариат)	Фронт-офис и бэк-офис (любые роли пользователей)
Решаемые задачи	Ведение базы контактов, прием и совершение звонков, назначение встреч, напоминания о звонках, отправка SMS, ведение журналов и статистики	Учет контрагентов и их контактов, звонки, мероприятия, календарь, сделки, документы, задачи, проекты, обращения, статистика, а также поддержка любых бизнес-процессов
Функционал		
Интерфейс	Простой, но без возможности внесения изменений (имеется лишь настройка прав доступа для различных ролей)	Достаточно сложный для неподготовленного пользователя, но очень гибкий и настраиваемый (с функцией конструктора)
Возможность доработок	Приложение без возможности самостоятельной доработки или установки доп. модулей	Возможно изменение кода и разработка новых модулей (PHP, AJAX, MySQL)
Встроенный телефон	Встроенный в приложение софтфон	Встроенный софтфон на основе технологии WebRTC
Всплывающая карточка звонка	Для упрощения отсутствует (при звонке открывается сразу полная карточка клиента)	Имеется и может быть отредактирована в соответствии с требованиями заказчика
Статистика	Подробная статистика по звонкам, операторам, встречам, источникам данных по клиентам	В базовой редакции готовые формы статистики отсутствуют, но могут быть реализованы (в виде таблиц, графиков и диаграмм)
Обновления	Интерфейс и функционал постоянно обновляются	Разработчиком обновляется только базовая платформа

*Преимущества и недостатки CRMContact*

	Преимущества	Недостатки
Для пользователя	Простота интерфейса	
	Легкость изучения программы (оператор может начать работу уже в течение часа)	
Для руководителя	Хорошо проработанная система статистики, ориентированная на задачи call-центра (позволяет выявить эффективных операторов и определить конверсию)	Относительно мало срезов статистических данных (только по операторам, звонкам, встречам, продажам и источникам клиентов)
	Высокая надежность системы	Обязательный ежемесячный платеж за техподдержку системы
Для системного администратора	Легкость установки (на сервере устанавливается только база данных MySQL)	Негибкая архитектура (нельзя внести изменения в приложение средствами администратора)
	Высокая степень безопасности (крайне мало рисков взлома или НСД к данным)	
	Подробные журналы звонков и SMS	



Преимущества и недостатки SugarCRM

	Преимущества	Недостатки
Для пользователя	Богатый функционал и развитый пользовательский интерфейс	Требуется предварительное обучение пользователей
	Широкие возможности для обработки данных (поиск, сортировка, фильтрация)	Относительно сложный и местами не очень удобный интерфейс
Для руководителя	Возможно реализовать любую функцию и учесть разнообразные пожелания пользователей	Базовую редакцию системы нельзя полноценно использовать – требуются доработки со стороны программиста
	Настраиваемая система статистики и отчетов	В базовой редакции отсутствуют готовые формы статистики
Для системного администратора	Гибкая архитектура (имеется встроенный конструктор, а также изменяется программный код)	Нетривиальная установка и интеграция с call-центром Asterisk
	Гибко настраиваемые роли пользователей и права на доступ к данным	Требуется специальные защитные меры от взлома и НСД к данным

*Рекомендации по выбору CRM-системы*

CRMContact	SugarCRM
Для отраслей B2C с относительно несложными процессами обработки клиентских запросов (звонки и встречи)	Для отраслей B2B и B2C, где требуется полноценный учет клиентов и поддержка сквозных бизнес-процессов
Если нужна простая система, в которой быстро сможет освоиться неподготовленный пользователь	При комплексной автоматизации с поддержкой функционала CRM- и ERP-систем
При использовании холодного обзвона и назначения встреч с клиентами (хорошо проработаны автообзвон, напоминания о звонках, назначение встреч на свободные интервалы времени, отправка смс клиентам с напоминаниями)	Если CRM будет активно дорабатываться и интегрироваться с другими информационными системами
Для фронт-офиса – операторов call-центра и секретарей	Когда требуется объединить работу фронт- и бэк-офиса (можно создавать отдельные интерфейсы для любых ролей пользователей)