

A glowing lightbulb is the central focus, with its filament and glass casing clearly visible. The background is a soft, blue-tinted gradient. On the left and right sides, there are faint, white circuit-like patterns consisting of lines and small circles, suggesting a technological or digital theme. The overall composition is clean and modern.

ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПОДХОДА CRM В РОССИИ

РАБОТУ ВЫПОЛНИЛ: БИРЮКОВ ТИМОФЕЙ

410 ГРУППА



ЧТО ТАКОЕ CRM?

Система управления взаимоотношениями с клиентами — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками, в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов

ИСТОРИЯ ПОЯВЛЕНИЯ

Впервые тема CRM-систем была затронута в 1999 году на московском форуме



CRM-СИСТЕМЫ В 2000 ГОДУ

Внедрение систем в крупнейших компаниях клиентоориентированных сфер, таких как банки и телеком

Основной повод развития: суровая необходимость выживания на высоко конкурентном рынке



ОТЕЧЕСТВЕННЫЕ РАЗРАБОТКИ

Российские разработки находились на стадии создания еще в 2001-2002 годах

Большинство не выдерживает конкуренции с западными продуктами (пр. «Эксперт Системс»)



ПОЯВЛЕНИЕ SAGE И MICROSOFT

Sage – крупнейший вендор, владеющий популярными бухгалтерскими решениями (AccPac, Line500) и решениями CRM– SalesLogix

Стратегия компании Microsoft на объединение под брендом Dynamics, оправдывает себя в полной мере.



ПОЯВЛЕНИЕ ГИГАНТА В ЛИЦЕ ORACLE

В 2004 году в Россию приходит Siebel и объединяется с Oracle, занимая 9% рынка CRM-систем



СОСТОЯНИЕ РЫНКА CRM-СИСТЕМ В РОССИИ НА 2005 ГОД

1С – 14%;

SAP CRM – 11%;

Oracle/Siebel – 9%;

IBM – 7%;

SalesLogix – 6%;

Microsoft CRM – 4%;

Более мелкие игроки – 49%.



ДАЛЬНЕЙШЕЕ РАЗВИТИЕ CRM-СИСТЕМ

В наши дни к трендам CRM можно отнести – тесную интеграцию CRM систем с социальными сетями для сбора полной информации о клиентах, работа CRM с Big Data (большими данными), IoT (интернет вещей) и искусственным интеллектом построенном на машинном обучении.