

Класифікація традиційних та сучасних CRM систем в маркетингу

Основні CRM-системи в Україні

Назва системи	Характеристика
1	2
Creatio	єдина хмарна CRM-система для великих та середніх компаній, яка допомагає об'єднати та прискорити процеси продажу, маркетингу та сервісу, а також операційні процеси організації. Це система, яка містить функціонал CRM та BPM (управління бізнес-процесами). Ціна: від 25\$/місяць за одного користувача.
SalesDrive	система управління продажами. Можна налаштувати сервіс під конкретний бізнес з різних галузей. Інтеграція CRM з інтернет-магазином, телефонією, SMS, Новою Поштою, Укрпоштою, Instagram, Facebook, Viber, Telegram, Email. Приватбанк, Монобанк, РРО, склад, рахунки, витрати. Prom, Rozetka, OpenCart, WordPress, Хорошоп.
LP-CRM	CRM-система для товарного бізнесу, яка створювалася з метою особистого користування. Переваги LP-CRM: Легко слідкувати за замовленнями, їх статусами, а також одразу створювати ТТН, так як в LP-CRM наявні інтеграції із службами доставки: «Нова Пошта», «Укрпошта» та «Justip»; Інтеграція з популярними українськими маркетплейсами Prom та Rozetka дозволяє переносити всі замовлення з них у CRM без ризику їх втрати; Інтеграція з ПРРО Checkbox дозволяє створювати електронні чеки та одразу реєструвати їх у ДПС. Ціна: \$9.99 на місяць – включає двох користувачів та підтримує до 200 замовлень.
KeepinCRM	проста та функціональна CRM-система для роботи компанії та автоматизації процесів. Все необхідне в одній системі: від роботи з лідами до ведення фінансів. Постійні оновлення, доступна вартість. Ціна: 1 користувач безкоштовно, кожен наступний – 250 грн. на місяць.
HugeProfit	це система управління товарним бізнесом, яка призначена для автоматизації основних фінансових процесів: обліку залишків товару, контролю продажів та наочного відображення доходів та витрат. HugeProfit дає можливість повністю автоматизувати бізнес: від закупки товару до отримання його покупцем. Ціна: від 99 грн. Є пробна версія тривалістю місяць, а також можливість отримати 300 грн бонусів.

Pipedrive	один із лідерів програмного забезпечення CRM, а також переможець премії «Expert's Choice Award» за 2017 рік. Pipedrive є найефективнішою CRM-системою для управління конвєсами продажів для постачальників та підприємств, що розвиваються, а великий набір функцій для компаній безперечно це підтверджує. Ціна: Від \$19 на місяць.
CleverBOX:CRM	готовий набір інструментів для керування салоном краси, клінікою, центром. Більше 100 модулів для ефективного управління компанією від запису в календарі до інтеграції з вайбер та телеграм, складським обліком і фінансовим обліком. Автоматизуємо до 70% ключових процесів підприємства. Ціна: від \$36 на місяць
PERFECTUM CRM+ERP	український продукт. Система для всієї компанії може покривати всі процеси компанії. Має корпоративні та галузеві рішення та доступна у хмарній або коробковій версіях системи з мобільним додатком. Модульна структура дозволяє розширювати функціонал та кастомізувати її під себе. Ціна: від 175 грн. за 1 користувача.
KeyCRM	українська CRM-система із фокусом на товарний бізнес. Переваги KeyCRM: Готові модулі для автоматизації торгівлі з локальними (Prom.ua, Rozetka) та глобальними e-commerce платформами (eBay, Etsy, Amazon, Shopify, Woocommerce, PrestaShop, Magento). Доступні одразу після підключення та підтягують не тільки замовлення, а також синхронізують залишки та прораховують комісії маркетплейсів. Вбудовані інтеграції з українськими (Нова пошта, Укрпошта, Justin) та зарубіжними (USPS, DHL, UPS, FedEx, WesternBid, SellerOnline, SkladUSA) службами доставки/посередниками. Офіційна інтеграція з Instagram (дірект, сторіз, коментарі – в вікні CRM-системи)та месенджерами Viber та Telegram: чати з клієнтами та оформлення замовлення прямо всередині CRM. Ціна: від 19\$. Безкоштовний доступ до 30 днів одразу після реєстрації.

На українському ринку CRM-систем пропонується наступне відповідне програмне забезпечення:

- , Call-центр InfinityClientele CRM, CLIENTmanager CRM, АСОФТ, DeltaSoftEditionofTerrasoft CRM, GoldMine CRM, MarketingAnalytic Microsoft Dynamics CRM, Monitor CRM, Naumen CRM, Oracle's CRM, Siebel, SalesExpert II, SalesLogix, mySAP CRM, SoftUnit CRM, Terrasoft CRM, WinPeak CRM, Капелла CRM, Клиент-Коммуникатор, КОМПАС: МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ, Экспресс-Контакт, Deductor:CRM, index.CRM, Maximizer, NetSuite CRM, OncontactClientManagementSoftware, Perfect CRM, Relavis CRM Suite, SM Plasma, SuperOffice CRM та інші.

На що звертати увагу при виборі CRM-системи?

- Зазначимо, що не існує універсального підходу, який допоміг би зробити правильний вибір за кілька хвилин. Ваші конкретні потреби щодо вибору CRM мають базуватися на галузі бізнесу, стратегії продажів, типу продукції, кількості людей у команді і, нарешті, бізнес-цілей. Натомість пропонуємо поставити собі кілька конкретних запитань, які допоможуть визначитися остаточно:
- Подумайте над тим, які потреби команди має закривати CRM-система: які відділи використовуватимуть CRM-інструменти? Для яких цілей потрібна CRM-система кожному з відділів? Які функції має містити програмне забезпечення для якнайшвидшого досягнення результатів?
- Зверніть увагу на складність впровадження CRM-системи, а також на інтерфейс: скільки коштів і часу потрібно на впровадження CRM-системи у повсякденну роботу? Як довго команда буде навчатися працювати з інструментом? Наскільки продуманим та зрозумілим є інтерфейс? Варто знайти саме той варіант, який забезпечить спрощений підхід, щоб ви могли поступово ускладнювати його із часом.
- Зверніть увагу на можливість інтеграції CRM-системи з іншими інструментами та платформами: які канали ви використовуєте для спілкування зі своєю аудиторією? Чи може ця CRM-система відстежувати показники з інших платформ?
- Переконайтесь, що CRM-система здатна до масштабування. По мірі свого розвитку ви будете знаходити нові способи використання CRM-системи. Тому важливо знайти інструмент, який дозволить вам додавати ті чи інші функції для максимізації зусиль.

Різновиди CRM-систем

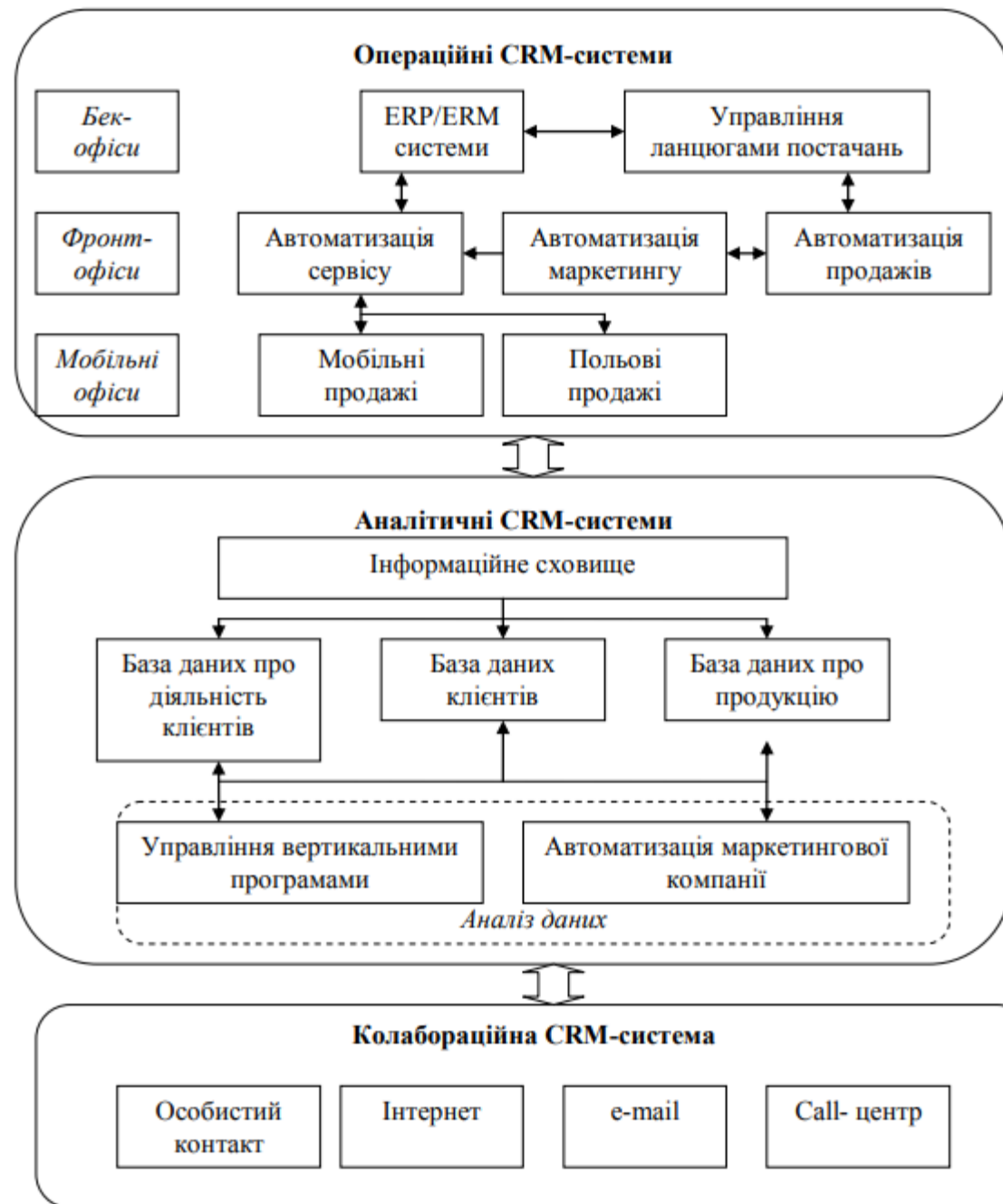
Типологізувати CRM-системи можна за різними критеріями. Наприклад, з точки зору кастомізації їх можна поділити на кастомізовані та стандартизовані, а в контексті бізнес-моделей можна виділити категорії CRMок для B2B та B2C.

Типи CRM за призначенням

- Традиційно виділяють три типи систем управління взаєминами з клієнтами:
- Операційні
- Аналітичні
- Колаборативні

Проте, нещодавно CRM-системи почали також типологізувати за наступними критеріями профілювання:

- Для менеджменту кампаній (часто зараховуються до аналітичних чи операційних).
- Стратегічні (часто відносять до колаборативних).



Операційні CRM.

Такі системи спрощують взаємодію з клієнтами, систематизують дані про заявки і угоди, виставляють рахунки, нагадують передзвонити клієнтові і можуть самі відправити йому sms-повідомлення, записують телефонні дзвінки тощо.

Головне завдання операційних CRM-систем

- – підвищити лояльність клієнта в процесі безпосереднього контакту з ним.

Всі операційні CRM можуть:

- – реєструвати вхідний трафік (дзвінки, листи, заявки на сайт);
- – зберігати в базі дані про клієнтів, заявки, угоди, завдання тощо.
- – автоматизувати документообіг всередині компанії;
- – фіксувати просування угод у «воронці продажів»;
- – нагадувати про заплановані дзвінки, листи, зустрічі;
- – ставити завдання і контролювати роботу співробітників.

У «чистому» вигляді операційні CRM-рішення сьогодні трапляються рідко. Все більше розробників додають у свої програми аналітичні і статистичні функції

Операційні CRM

- Їхнє головне призначення — **оптимізація робочих процесів**, тож такі CRM-системи містять інструменти для лідогенерації, підігріву лідів та підвищення якості обслуговування клієнтів. Відповідно, виділяють три основні напрямки роботи операційних CRMок:
 - **Автоматизація маркетингу.** Їх використовують для створення та керування email-кампаніями, контент-маркетингу, зв'язку з потенційними клієнтами та аналізу ефективності залучення клієнтів;
 - **Автоматизація продажів.** Ці CRM-системи заточено на оптимізацію лід-менеджменту, створення та розсилку фоллоу-апів, планування зустрічей з потенційними клієнтами, відстеження холодних та гарячих дзвінків тощо;
 - **Автоматизація обслуговування.** Це важлива компонента підвищення якості користувацького досвіду ваших юзерів і, відповідно, лояльності до вашого бренду. В цьому контексті операційні CRM-системи використовуються для налаштування інбоксів та чат-ботів, управління лайв-чатами, підключення систем обробки звернень клієнтів для делегування завдань профільним фахівцям тощо.
- Тож, як ви вже зрозуміли, операційні CRM-системи можна вважати універсальними, бо вони можуть використовуватись як торговельні, маркетингові чи сервісні платформи.
- **Приклади операційних систем:** [Snov.io](#) (CRM для продажів), HubSpot (маркетингова CRM), Agile (сервісна CRM).

Snov.io

HubSpot
CRM

AgileCRM

Аналітичні CRM.

- На відміну від операційних систем, аналітичні не тільки фіксують історію взаємодії з клієнтом, але і допомагають простежити закономірності у продажах: клієнти з яких джерел купують найчастіше, на якому етапі зривається більшість угод, як розподілені клієнти у «воронці продажів» – і всі ці дані оновлюються в онлайн-режимі, у розрізі кожного параметру.
- Мета аналітичних CRM – аналіз накопиченої інформації про клієнтів і продажі для формування більш ефективної стратегії.

Аналітичні CRM можуть:

- – сегментувати клієнтську базу;
- – визначати цінність клієнта;
- – аналізувати їхню рентабельність;
- – моніторити поведінку клієнтів на кожному етапі операції;
- – показувати розподіл угод у «воронці продажів»;
- – аналізувати динаміку продажів;
- – аналізувати ефективність маркетингових інструментів;
- – прогнозувати обсяг продажів.

Аналітичні CRM-системи

- Вони використовуються для **надання клієнтам якісних послуг на основі збирання та аналізу даних**. Принцип їхньої роботи доволі простий: інструменти виконують збір інформації, а потім ви використовуєте її для налагодження продажів, проведення маркетингових кампаній та підвищення рівня обслуговування клієнтів.
- Ці CRM-системи також працюють за трьома основними напрямками:
- **Збір даних**. Система аналізує *великі дані* та виявляє інтереси ваших клієнтів;
- **Хостинг даних**. CRMка зберігає отриману інформацію в одному місці, що спрощує доступ до неї та її подальший аналіз;
- **Аналітична онлайн-обробка даних ([OLAP](#))**. З допомогою такої CRM-системи можна аналізувати інформацію про клієнтів з різних точок зору.
- **Приклади аналітичних CRM**: Zoho Analytics, Pipedrive, Creatio.



CRM

pipedrive

Creatio

Колабораційні CRM (CRM взаємодії).

- 3. Такі CRM налагоджують комунікації з клієнтами для збору зворотного зв'язку. Інформація, отримана з їхньою допомогою, допомагає скоригувати асортимент товарів, цінову політику, а також процес обслуговування покупців. Наприклад, співробітники call-центру автосалону обдзвонюють клієнтів, задаючи питання про якість сервісу, фіксуючи відповіді. За результатами опитування закуповуються відсутні комплектуючі та додаються нові сервісні послуги.

Колаборативні CRM

- Вони використовуються для **узгодження сейлз-процесів, маркетингу та обслуговування клієнтів**, щоб допомогти різним командам обмінюватися інформацією про клієнтів.
- Відповідно, колаборативні CRM-системи відповідають за:
- **Керування взаємодією з клієнтами.** Інструменти відстежують вашу комунікацію з клієнтами різними каналами на всіх етапах (електронна пошта, дзвінки, листування у соцмережах, месенджерах тощо);
- **Управління каналами.** Після збору даних такі CRM-системи аналізують, наскільки результативні ваші взаємини з клієнтами та допомагають підібрати найбільш комфортний спосіб зв'язку для кожного ліда.
- **Приклади колаборативних CRM:** Zendesk, Copper, Insightly, Neon.



CRM для менеджменту кампаній

- Це наче операційні та аналітичні CRM-системи, поєднані «в одному флаконі». Деякі з них є частинами великих ERP-платформ. Здебільшого вони допомагають організувати та одночасно запуснути декілька процесів, керуючи їхнім плануванням й виконанням окремих завдань.
- В більшість з них інтегровані рішення для автоматизації кампаній, відстеження їхньої ефективності та взаємодії з потенційними клієнтами. На додаток до цього, такі CRM-системи мають інструменти, які дозволяють вам діяти більш цілеспрямовано та персоналізовано.
- **Приклади CRM для менеджменту кампаній:** Dynamics 365, NetSuite, Pega, Sugar.



Стратегічні CRM

- Їхнє призначення — збір, систематизація й менеджмент інформації про ліди та ринкові тенденції. Такі CRM-системи незамінні, коли треба сформувавши ціннісну пропозицію для ваших клієнтів та покращити відносини з ними.
- Вони також допомагають сфокусуватися на характері цих відносин у довгостроковій перспективі. Тож, якщо ви зацікавлені саме у тривалих стосунках з клієнтами, стратегічні CRM-системи — саме для вас.
- **Приклади стратегічних CRM:** SAP Customer 360, Scoro.



Типи CRM на основі маркетингових тенденцій

CRM для соцмереж

- Кількість компаній, які будують відносини зі своїми клієнтами в Facebook, X, Instagram та [LinkedIn](#) зростає експонентно.
- Тож, як зрозуміло із назви, соціальні CRM-системи профільовано на відстежуванні та аналізі взаємодії з клієнтами у соцмережах.
- Вони зберігають ваші діалоги з клієнтами з різних соціалок на одній платформі, що дозволяє моніторити їхні дії в реальному часі.
- **Приклади соціальних CRM:** Hootsuite, Zoho Social, Sprout Social.



Мобільні CRM

- Близько **86%** людей у всьому світі активно користуються смартфонами, тому мобільні CRM-системи зараз мають чи не найбільший попит на ринку.
 - Вони містять спеціальні інструменти для смартфонів та планшетів, які адаптовано до екранів меншого розміру з інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом, що дозволяє легко користуватися ними поза офісом.
 - Але такі CRM-системи мають одне слабке місце — безпеку. Ви можете забути свій смартфон, втратити його тощо. Тому варто обирати таку мобільну CRMку, яка, щонайменше, підтримує **двофакторну автентифікацію** та висуває вимоги до використання VPN.
- Приклади мобільних CRM:** Salesbox, Haystack.



CRM-системи для малого бізнесу

- Підбір такої системи цілком залежить від вашого бюджету та бізнес-амбіцій. Якщо ви можете дозволити собі інвестувати в універсальні рішення з професійними інструментами, функціями та інтеграціями, то з фінансуванням у вас точно все гаразд.
- Але **майте на увазі**: щоб навчитися використовувати CRM-системи для малого бізнесу на повну може піти не один тиждень.
- Звісно ж, бажано, щоб вона була простою у користуванні, зручною та з безплатним тріалом (чи взагалі **безплатна**, адже такі рішення є). Це дозволить протестувати її функціональність і зважено прийняти рішення про її інтеграцію з вашою бізнес-екосистемою.
- Тож важливо, щоб такі CRM-системи мали функціонал для кастомізації полів даних, кнопок та розділів відповідно до потреб вашого бізнесу.
- **Приклади CRM для малого бізнесу**: Snov.io, Freshworks, Nimble.



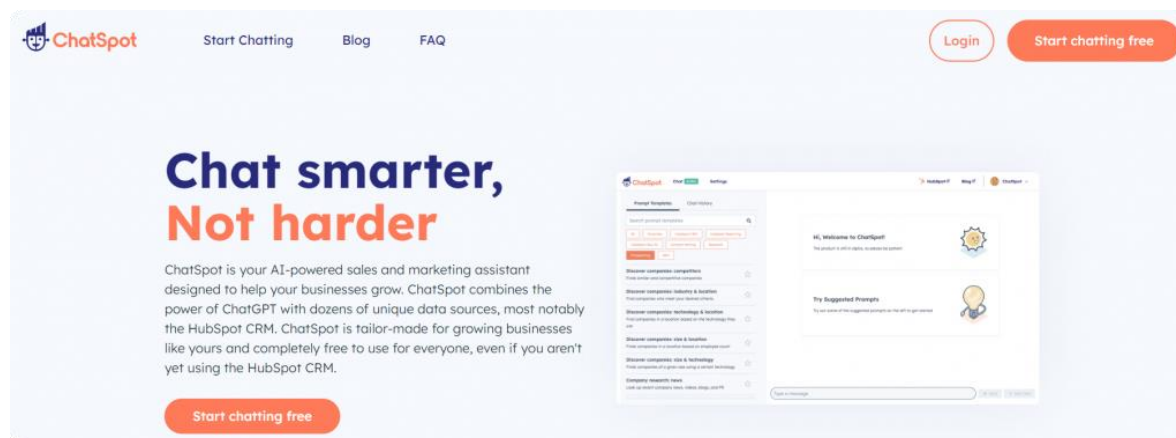
Einstein GPT від Salesforce

- Певно найвідоміша CRM-система для спеціалістів з продажів пропонує [AI-екосистему](#) для сейлзів, маркетологів та розробників програмного забезпечення.
- Вона також працює на основі GPT та має можливості для створення додаткових модулів та додатків.
- **Основні функції Einstein GPT:**
- Персоналізація пропозицій та контенту для лідів на підставі їхніх даних та поведінки;
- Аналіз поведінки лідів та інформації про них для створення підказок сейлзам та маркетологам;
- Керування клієнтським досвідом та роботою сапорту.
- Ця CRM-система профільована саме на автоматизацію створення безперервного клієнтського досвіду: від залучення до підтримки, тож Einstein GPT є логічним продовженням і вдосконаленням її основного функціонала.

The image shows a screenshot of the Salesforce Einstein GPT landing page. The page features a navigation bar with the Salesforce logo and links for Products, Industries, Learning, Support, Company, and Salesforce+. On the right side of the navigation bar, there are links for Contact Us (+65 6302 5700 (Intl)), a search icon, a globe icon, a Login button, and a Try for free button. The main content area has a light blue background. On the left, there is a sidebar with the text 'Salesforce Einstein' and a 'GET THE E-BOOK' button. Below this, there are links for Overview, By Role, Platform Features, AI Deep Dive, and FAQ. The main content area contains the headline 'Say hello to Einstein GPT.' followed by the text 'If you dream it, the world's first generative AI for CRM can create it. Get ready. Einstein GPT has entered the chat.' Below this text are 'WATCH DEMO' and 'JOIN US >' buttons. On the right side of the main content area, there is a large illustration of a woman with long dark hair, wearing a black hoodie with 'Tunika Blaz' written on it, smiling. Next to her is a small cartoon character of Albert Einstein. The background of the illustration includes a blue sky with clouds, green hills, and trees.

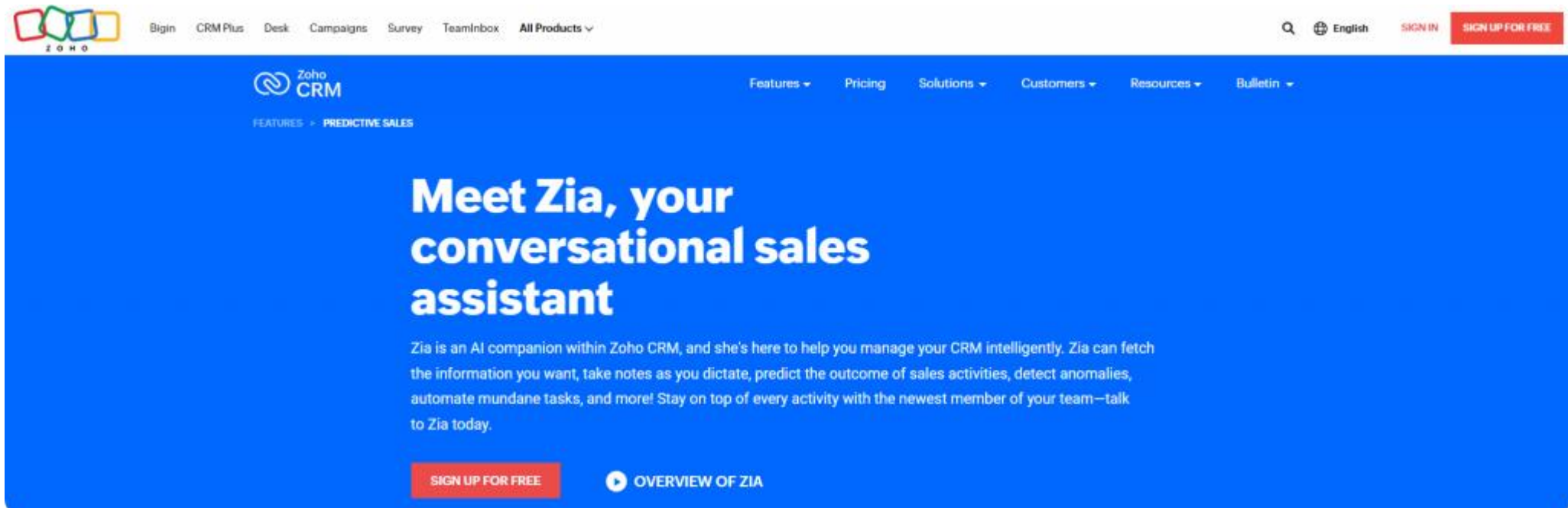
ChatSpot від HubSpot

- Рішення для роботи з клієнтами зі штучним інтелектом від одного з піонерів індустрії базується на глибокому аналізі клієнтських даних, які збирає та зберігає CRM-система HubSpot.
- AI-модуль можна під'єднати до платформи за бажанням і використовувати як універсального помічника для маркетингологів, сейлзів та сапорту.
- **Основні функції ChatSpot:**
- Створення персоналізованих емейлів з урахуванням попереднього досвіду спілкування з конкретними лідами;
- Генерація контенту на підставі вподобань потенційних та наявних клієнтів;
- Розгорнута аналітика спілкування з лідами за користувацькими критеріями.
- За допомогою ChatSpot CRM-система точніше адаптується під воркфлоу спеціалістів з різних департаментів та швидше збирає клієнтські дані за кастомними сценаріями.



Zia від Zoho

- [Інструмент зі штучним інтелектом](#) для спеціалістів з продажів, який допомагає використовувати всі можливості Zoho CRM з максимальною ефективністю.
- Завдяки Zia CRM-система стає більш інтерактивною для користувачів: діалоговий бот може надавати конкретні дані про користувачів за вашим запитом, прогнозувати успішність продажів, виявляти помилки у сейлз-процесах тощо.
- **Основні функції Zia:**
 - Автоматичний лід-скоринг за даними лідів та інформацією, зібраною у різних точках контакту з ними;
 - Пропозиції щодо стратегій спілкування з лідами;
 - Розподілення завдань і лідів між сейлзами.
- В тандемі з AI-модулем CRM-система від Zoho може ретельніше аналізувати інформацію про клієнтів та давати рекомендації щодо їхньої подальшої поведінки, що суттєво допомагає у розрахунку та побудові реалістичного плану продажів.



The screenshot shows the Zoho CRM website landing page for Zia. The page has a blue background and features the Zoho CRM logo in the top left. The main heading is "Meet Zia, your conversational sales assistant". Below the heading, there is a paragraph describing Zia as an AI companion that helps manage CRM intelligently. At the bottom, there are two buttons: "SIGN UP FOR FREE" and "OVERVIEW OF ZIA".

zoho

Begin CRM Plus Desk Campaigns Survey TeamInbox All Products

English SIGN IN SIGN UP FOR FREE

Zoho CRM

Features Pricing Solutions Customers Resources Bulletin

FEATURES > PREDICTIVE SALES

Meet Zia, your conversational sales assistant

Zia is an AI companion within Zoho CRM, and she's here to help you manage your CRM intelligently. Zia can fetch the information you want, take notes as you dictate, predict the outcome of sales activities, detect anomalies, automate mundane tasks, and more! Stay on top of every activity with the newest member of your team—talk to Zia today.

SIGN UP FOR FREE OVERVIEW OF ZIA

Sales Assistant від Pipedrive

- Асистент з продажів від Pipedrive в першу чергу створено для збору та аналізу клієнтських даних з метою покращення сейлз-процесів.
- Використовуючи інформацію, яку збрала CRM-система, модуль зі штучним інтелектом розраховує оптимальні сценарії роботи з кожним лідом і пропонує спеціалістам з продажів відповідні дії для їхньої реалізації.
- **Основні функції Sales Assistant:**
- Рекомендації з таргетування потенційних клієнтів на підставі історії контактів з наявними;
- Прогнозування успішності закриття угод, яке дозволяє пріоритизувати ліди;
- Відстеження та аналіз дій сейлзів для розрахунку їхньої ефективності.
- У підсумку CRM-система від Pipedrive з AI-асистентом дозволяє оптимізувати ваш пайплайн та адаптувати його під специфіку ваших сейлз-процесів, що допомагає з плануванням робочого часу сейлз-спеціалістів для досягнення запланованих результатів.



Sales Assistant

Tips from your personal sales mentor

Always know what to focus on next with the help of your AI-powered sales mentor. By analyzing your past performance, Pipedrive's Sales Assistant notifies you when you need to take action and suggests new ways to boost your results.

[Try this feature](#)

Free, easy to set up, no credit card required

