+7 (495) 9692718
info@marketpublishers.ru

Аналитический обзор российского рынка CRM-систем по итогам 2009 года

https://marketpublishers.ru/r/A5A14EE83DARU.html
Дата: 22.03.2010
Страниц: 387
Цена: 35 000 руб. (Лицензия на одного пользователя)
Артикул: A5A14EE83DARU

Описание

Активное развитие российский рынок CRM-решений получил в начале XXI века: на рынке появились разработки вендоров, которым через несколько лет будет суждено стать лидерами по количеству внедрений в российских компаниях.

Компания DSS Consulting занимается исследованиями российского рынка CRM-систем с 2005 года. За всё время исследования аналитиками компании собрана уникальная многолетняя база данных завершённых проектов внедрения CRM-систем российских и зарубежных разработчиков на территории России.

В марте 2010 года DSS Consulting выпустила четвёртое по счёту обновление исследования «Аналитический обзор российского рынка CRM-систем по итогам 2009 года», содержащего информацию о внедрениях систем класса CRM на территории Российской Федерации, начиная с января 2008 года по декабрь 2009 года.

Основным критерием, согласно методике исследования компании DSS Consulting, для отбора CRM-решений в обзор является наличие подтверждённых успешных завершённых проектов внедрения системы в течение рассматриваемого в исследовании временного периода.

Таким образом, в обзоре представлено 24 системы класса CRM, 21 из которых рассмотрены подробно, изучено более 850 проектов внедрения. Количество компаний-внедренцев составило 133 для всего периода, проанализированного в обзоре, и 86 – для 2009 года.

В обзоре освещено состояние российского ИТ-рынка, приведены проблемы и перспективы развития автоматизации предприятий этой сферы.

+7 (495) 9692718
info@marketpublishers.ru

Данный обзор будет полезен:

компаниям, впервые рассматривающим возможность внедрения CRM-решений либо решившим сменить решение на более функциональное в связи с возросшими требованиями бизнеса;

производителям решений, работающим в России или планирующим выход на российский рынок;

системным интеграторам, выбирающим себе партнеров.

Следует отметить, что целью обзора не является присвоение статуса «лучшей»/«худшей» системы. Универсального решения не существует. Неправильно было бы назвать конкретный продукт и объявить, что он подходит только одним компаниям и его ни в коем случае нельзя использовать другим. Поэтому первые позиции в рейтингах не призваны объявить, что остальные системы в чем-то хуже или лучше (объективно у всех систем есть свои плюсы и минусы).

Для каждого клиента, перед которым встала задача поиска подходящего решения, выбранная для внедрения система будет оптимальной, если она решает поставленные задачи, выполняет необходимые функции.

Также краткая версия обзора российского рынка CRM-решений содержит:

информацию об отраслевом и географическом распределении внедрённых по итогам 2009 года CRM-систем на территории России в сравнении с предыдущим временным периодом;

данные, характеризующие компании, внедряющие системы CRM-класса, – численность персонала компании и тип организационной структуры по итогам 2009 года.

В свою очередь компания DSS Consulting постоянно совершенствует методику

+7 (495) 9692718
info@marketpublishers.ru

исследования для улучшения качества аналитических продуктов, а также приглашает к участию в проводимых компанией исследованиях разработчиков программных продуктов и их партнёров, консалтинговые компании, а также компании, желающие поделиться успешным/неуспешным опытом внедрения тех или иных программных решений. Вместе мы сделаем рынок понятнее и прозрачнее!

Среди участников наших исследований рынка CRM-систем такие компании, как:

1С-РАРУС;

Acticom;

Epicor;

GPR;

Market Capital Solutions;

Microsoft;

NAUMEN;

RuNetSoft;

SMTSoft;

TerraSoft;

ИнтелТелеком;

КОМПАС и другие.

+7 (495) 9692718
info@marketpublishers.ru

Содержание

ВВЕДЕНИЕ

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

ТЕРМИНОЛОГИЯ

КЛАССИФИКАЦИЯ

ОПЕРАЦИОННЫЕ CRM-СИСТЕМЫ

АНАЛИТИЧЕСКИЕ CRM-СИСТЕМЫ

КОЛЛАБОРАЦИОННЫЕ CRM-СИСТЕМЫ

КРАТКОЕ РЕЗЮМЕ

1. ОБЗОР РЫНКА CRM-СИСТЕМ

1.1. 1С:CRM
Разработчик
Внедрения в 2009 году
Внедрения в 2008 году
Описание систем 1С:CRM
Характеристика проекта
Число реализованных рабочих мест
Статистика
1.2. Call-центр Infinity
Разработчик
Внедрения в 2009 году
Внедрения в 2008 году
Описание системы Call-центр Infinity
Характеристика проекта
Число реализованных рабочих мест
Статистика
1.3. CRM CLIENTmanager
Разработчик
Внедрения в 2009 году

+7 (495) 9692718
info@marketpublishers.ru

Внедрения в 2008 году
Описание системы CRM CLIENTmanager
Характеристика проекта
Число реализованных рабочих мест
Статистика
1.4. Epicor iScala CRM
Разработчик
Внедрения в 2009 году
Внедрения в 2008 году
Описание системы iScala CRM
Характеристика проекта
Число реализованных рабочих мест
Статистика
1.5. Epicor ITSM
Описание системы Epicor ITSM
Характеристика проекта
Число реализованных рабочих мест
1.6. Fresh Office CRM
Разработчик
Внедрения в 2009 году
Внедрения в 2008 году
Описание системы FreshOffice CRM
Характеристика проекта
Число реализованных рабочих мест
Статистика
1.7. GoldMine CRM и ACT! CRM
Разработчик
Описание системы GoldMine CRM
Описание системы ACT!
1.8. index CRM
Разработчик
Внедрения в 2009 году
Внедрения в 2008 году
Описание системы index.CRM
Характеристика проекта
Число реализованных рабочих мест
Статистика
1.9. Microsoft Dynamics CRM
Разработчик

+7 (495) 9692718
info@marketpublishers.ru

Внедрения в 2009 году
Внедрения в 2008 году
Описание системы Microsoft Dynamics CRM
Характеристика проекта
Статистика
1.10. Monitor CRM
Разработчик
Внедрения в 2009 году
Внедрения в 2008 году
Описание системы Monitor CRM
Характеристика проекта
Число реализованных рабочих мест
Компании-партнеры
Статистика
1.11. Naumen CRM
Разработчик
Внедрения в 2009 году
Внедрения в 2008 году
Описание системы Naumen CRM
Характеристика проекта
Число реализованных рабочих мест
Статистика
1.12. Oracle CRM Siebel
Разработчик
Внедрения в 2009 году
Внедрения в 2008 году
Описание системы Oracle CRM Siebel
Компании-партнеры
Статистика
1.13. RNS Web
Разработчик
Внедрения в 2009 году
Внедрения в 2008 году
Описание системы RNS Web
Характеристика проекта
Число реализованных рабочих мест
Статистика
1.14. Sales Expert II
Разработчик

+7 (495) 9692718
info@marketpublishers.ru

Внедрения в 2009 году
Внедрения в 2008 году
Описание системы Sales Expert II
Характеристика проекта
Число реализованных рабочих мест
Статистика
1.15. mySAP CRM
Разработчик
Внедрения в 2009 году
Внедрения в 2008 году
Описание системы mySAP CRM
Статистика
1.16. Terrasoft CRM
Разработчик
Внедрения в 2009 году
Внедрения в 2008 году
Описание систем Terrasoft CRM
Характеристика проекта
Число реализованных рабочих мест*
Статистика
1.17. WinPeak CRM
Разработчик
Внедрения в 2009 году
Описание системы WinPeak CRM
Характеристика проекта
Статистика
1.18. Клиент-Коммуникатор
Внедрения в 2009 году
Внедрения в 2008 году
Описание системы Клиент-Коммуникатор
Статистика
1.19. КОМПАС: МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ
Разработчик
Внедрения в 2009 году
Внедрения в 2008 году
Описание системы КОМПАС: Маркетинг и Менеджмент
Число реализованных рабочих мест
Статистика
1.20. Экспресс-Контакт

+7 (495) 9692718
info@marketpublishers.ru

Разработчик
Внедрения в 2009 году
Внедрения в 2008 году
Описание системы Экспресс-Контакт
Статистика

2. РЕЗУЛЬТАТЫ И ВЫВОДЫ

2.1. Распределение по количеству внедрений
2.1.1. Распределение по общему количеству внедрений
2.1.2. Распределение количества внедрений по классу CRM-систем
2.2. География внедрений
2.3. Структура отраслевого спроса
2.4. Популярность CRM-систем по отраслям
2.5. Дополнительные характеристики компаний, использующих CRM-системы

3. ПРИЛОЖЕНИЯ

3.1. Распределение CRM-систем по предназначению для внедрения в малом, среднем и крупном бизнесе
3.2. Сводная таблица по компаниям-партнерам, внедривших CRM-системы в 2009 году
3.3. Рейтинг компаний-внедренцев по общему количеству завершенных проектов в 2009 году на территории России

+7 (495) 9692718
info@marketpublishers.ru

Оформление заказа

Product name: Аналитический обзор российского рынка CRM-систем по итогам 2009 года

Product link: https://marketpublishers.ru/r/A5A14EE83DARU.html

Цена: 35 000 руб. (Single User License / Electronic Delivery)

If you want to order Corporate License or Hard Copy, please, contact our Customer Service: info@marketpublishers.ru

Payment

To pay by Credit Card (Visa, MasterCard, American Express, PayPal), please, click button on product page https://marketpublishers.ru/r/A5A14EE83DARU.html

To pay by Wire Transfer, please, fill in your contact details in the form below:

Имя:

Фамилия:

Email:

Компания:

Адрес:

Город:

Zip code:

Страна:

Tel:

Факс:

Your message:

**All fields are required

Custumer signature _____

Please, note that by ordering from marketpublishers.com you are agreeing to our Terms & Conditions at https://marketpublishers.com/docs/terms.html

To place an order via fax simply print this form, fill in the information below and fax the completed form to +44 20 7900 3970