

УДК 004.51

ИДЕАЛЬНАЯ CRM: С НУЛЯ, «КОРОБКА» ИЛИ LOW-CODE?

А.А. ГРАКОВ¹

¹Руководитель компании AGIZO

г. Минск, Республика Беларусь

Аннотация. Компания AGIZO выполнила сотни проектов для множества клиентов из разных стран, в том числе для построения собственных CRM-систем, с нуля на Open Source а также на Low-code платформе. Мы будем рады помочь вам с выбором CRM-системы.

Ключевые слова: CRM, low-code, bpmn, цифровизация, цифровая трансформация, разработка CRM систем, управление продажами, бизнес-процессы.

THE IDEAL CRM: FROM SCRATCH, «BOX» OR LOW-CODE?

A.A. GRAKOV¹

¹ Head of AGIZO company

Minsk, Republic of Belarus

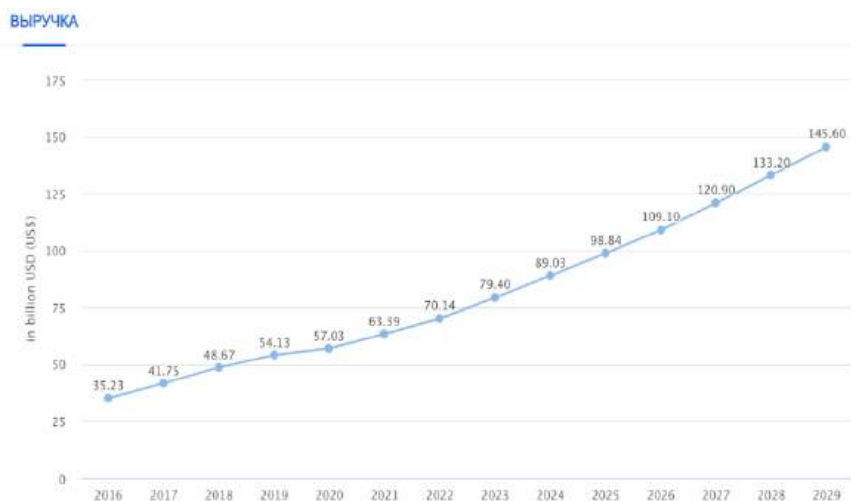
Annotation. AGIZO has completed hundreds of projects for many clients from different countries, including building its own CRM systems from scratch on an Open Source as well as on a Low-code platform. We will be happy to help you with choosing a CRM system.

Keywords: CRM, low-code, bpmn, digitalization, digital transformation, CRM system development, sales management, business processes.

Просыпаешься утром, встаешь в свои тапки, чистишь зубы, одеваешь свой любимую одежду, отмечаешь взглядом в зеркале, что сидит как «влитая», заводишь авто, кладешь левую руку на подлокотник, который настолько удобен, что ощущаешь себя в кресле у камина. Согласитесь, когда все подогнано «под себя», это приятно, быстро, эффективно. Именно так должно работать ПО, которое заточено под нужды бизнеса.

В реальности мы имеем лоскутный зоопарк зверенышей разного возраста, которые как малые дети хотят разбежаться и разные стороны, и если за ними не приглядывать, то один точно «поставит сияк» другому.

CRM – система управления взаимоотношениями с клиентами – одно из главных ПО для бизнеса, что подтверждается данными Statista по уровню глобальных трат на CRM за 2024-й почти \$90млрд с прогнозом роста до \$145млрд к 2029-му году (рисунок 1).



На заметку: Местные валюты стран были пересчитаны на доллар исходя из среднегодового обменного курса валют за соответствующий год.

Данные обновлены: Сентябрь 2024. Источник: Statista Market Insights

Рисунок 1 – Данные Statista по уровню глобальных трат на CRM за 2024 год

Когда руководитель компании в странах бывшего СНГ решает выбрать CRM, то видит следующие варианты:

- Можно выбрать CRM, больше похожие на записные книжки
- Взять ПО с открытым кодом и доработать под себя
- Написать полностью с нуля

- Разработать CRM на Low-code платформы с учетом своих запросов.

Разберем все по порядку.

CRM-записные книжки: это CRM, которые скорее нацелены на то, чтобы довести потенциальный запрос по «воронке продаж», чтобы подписать договор и далее отдать в работу.

А как раз-таки «отдать в работу» это и есть добрая часть того, что требуется бизнесу.

Мы в компании Agizo выполнили десятки проектов по разработке CRM под заказ с нуля, и часто заказчики уже решили вопрос с тем, как сделать Сделку из Запроса, и всем им: кровельной компании, компании по сертификации для медиков, компании по предоставлению строительной техники в аренду требовалось разработать свой бизнес-процесс.

Как например, то, что легко делается в Low-code платформе Comindware без программирования (рисунок 2):

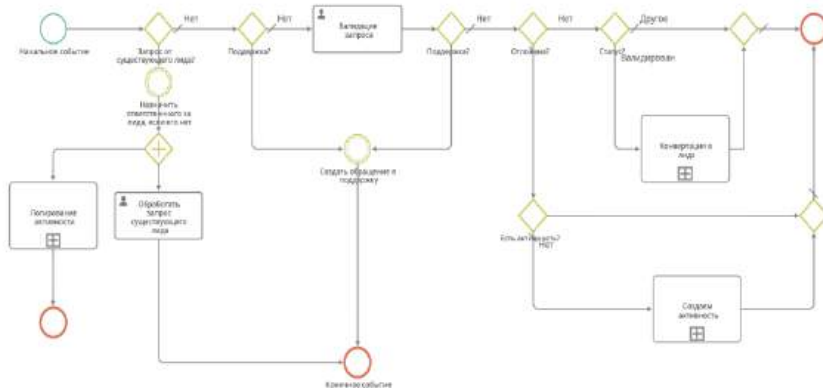


Рисунок 2 – Платформа Comindware без программирования

В классической разработке на это уходили месяцы на понимание бизнес-процесса, согласования, разработку дизайна, программирование алгоритма, что конечно не может стоить дешево при 5-7 человек на проекте только со стороны нашей организации.

ПО с открытым кодом.

Такой подход имеет место быть, так как не требуется платить за лицензию, но это требует компетентных сотрудников, которые знают найденные системы. Важно не ошибиться и выбрать Open Source, который будет развиваться и поддерживаться, а не закроется через несколько лет без поддержки, и никто из молодых уже не захочет заниматься «раскопками пластов палеолита». Вследствие чего придется потратить x2-x3 бюджет чтобы все переписать заново.

Написать полностью с нуля

Данный подход хорош тем, что вы разработаете идеальный инструмент для собственного бизнеса. Данный подход хорош тем, что у вас будет идеально заточенная финка, а не коробка, под которую надо «присесть» и подстраивать свой бизнес.

Главные минусы, это дороговизна разработки, обслуживания и сопровождения.

Итак, а что за Low-Code?

Low-code – это класс ПО, где уже все написано для того, чтобы ваш бизнес-аналитик сел, за пару дней разобрался как можно создавать справочники, атрибуты, а если он уже знает BPMN то создавать бизнес-процессы без привлечения программиста.

Comindware – это Low-Code платформа, которая позволяет не только построить CRM, вести все данные клиентов, но и реализовать процесс исполнения заказа. Именно то, что отличает один бизнес от другого. Нет одинаковых компаний, и даже кофе или круассаны каждый будет делать по-своему: кто-то будет выпекать, а кто-то ставить в печь замороженные заготовки.

К примеру, создадим поля «Фамилия» в конструкторе (рисунок 3):

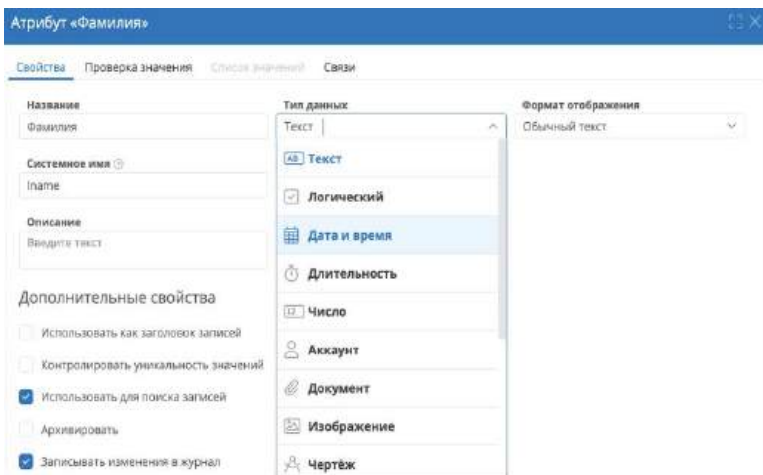


Рисунок 3 – Создание поля «Фамилия» в конструкторе

У создаваемого атрибута могут быть различные типы данных: число, строка, список значений, документ, изображение, дата и время и другие. Вновь созданное поле может сразу участвовать в поиске/фильтрации/сортировке (рисунок 4):

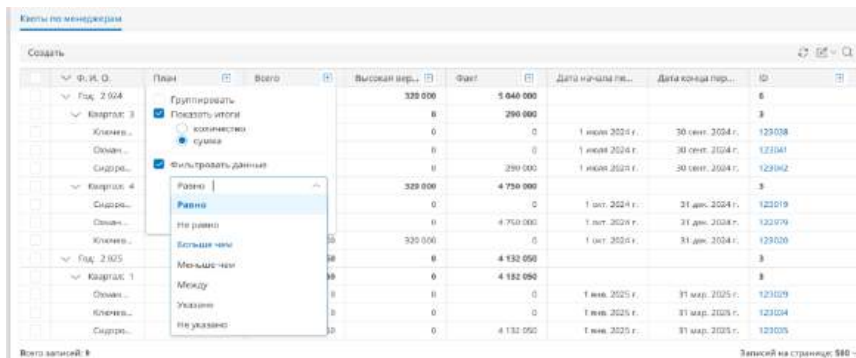


Рисунок 4 – Участие нового поля в поиске/фильтрации/сортировке

Как вы сами можете убедиться, данная операция занимает 2-3 минуты, при этом в системе происходит:

- создается новое поле в базе данных;
- в поле можно сохранять/редактировать данные;
- поле выводится на форме;
- сразу может быть использовано в поиске/группировке/фильтрации;
- Автоматически создан метод API для импорта данных (например, из 1С или ERP);

Но это еще не все.

Платформа Comindware – это процессно-ориентированная платформа. При добавлении поля «Фамилия» в процессе конвертации из «Потенциального клиента в Сделку» все процессы, запущенные до добавления «Фамилии», закончатся без поля «Фамилия», и только новые запросы будут содержать поле «Фамилия».

Таким образом, вносимые изменения не ломают логику по уже запущенным процессам (рисунок 5).



Рисунок 5 – Логика по уже запущенным процессам

А теперь представьте сколько бы человеко-часов и денег потребовалось бы сделать тоже самое при разработке с нуля (таблица 1)!

Таблица 1 – Характеристика выбора CRM

| | Коробочное решение | Open Source CRM | Разработка с Нуля | Low-Code Comindware CRM |
|---------------------------|--------------------|-----------------|-------------------|-------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Требования к квалификации | Высокие | Высокие | Высокие | Средние |
| Стоимость внедрения | \$\$ | \$\$ | \$\$\$ | \$ |

Окончание таблицы 1

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------------------------|---------|---------|---------|
| Стоимость содержания | \$\$ | \$\$-\$ | \$\$\$ | \$ |
| Сроки внедрения | 3-6 мес | 6-9 мес | 6-12мес | 2-5 мес |
| Скорость добавления новых идей (Гибкость) | Низкая (частично возможно) | Низкая | Низкая | Высокая |

ЛИТЕРАТУРА

1. Затраты на внедрение CRM-систем по всему миру [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.statista.com/outlook/tmo/software/enterprise-software/customer-relationship-management-software/worldwide>, свободный.
2. Краткое описание BPMN-нотации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://habr.com/ru/companies/auriga/articles/667084/>, сводный.
3. Как выбрать CRM-систему и не ошибиться [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://i-pusk.ru/blog/help-support/kak-vybrat-crm-sistemu-i-ne-oshibitsya/>, свободный.

REFERENCES

1. Zatraty na vnedrenie CRM-sistem po vsemu miru [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <https://www.statista.com/outlook/tmo/software/enterprise-software/customer-relationship-management-software/worldwide>, svobodnyj.
2. Kratkoe opisanie BPMN-notacii [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <https://habr.com/ru/companies/auriga/articles/667084/>, svodnyj.
3. Kak vybrat' CRM-sistemu i ne oshibit'sya [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <https://i-pusk.ru/blog/help-support/kak-vybrat-crm-sistemu-i-ne-oshibitsya/>, svobodnyj.