

В случае если Вы решили внедрить **CRM** систему на вашем предприятии или просто у вас стоит проблема выбора программного продукта для обеспечения автоматизации **CRM** процессов тогда эта статья для Вас.

Говоря о CRM, прежде всего, нужно сказать то, что **CRM** это не только программное обеспечение, а в первую очередь это «Процесс» взаимодействия предприятия со своими клиентами. И роль понимания процессов, которые происходят на предприятии, очень велика. Конечно, нужно понимать, что программное обеспечение, которое используется для автоматизации процессов здесь играет не последнюю роль.

Существует множество программных продуктов, которые обеспечивают реализацию концепции CRM, но у всех них есть свои преимущества и недостатки. В наше время, когда Интернет стал доступен и быстрые каналы связи, не являются проблемой, очень сильно стали развиваться **CRM** Веб проекты и настольные версии **CRM** постепенно теряют свои позиции на рынке.

Это явление обусловлено большими затратами на производство настольных **CRM** систем и трудностью установки обновлений клиенту. Много компаний разработчиков предлагают веб CRM, тут тоже существует несколько нюансов.

Как правило, такие **CRM** делятся на две категории (С открытым и закрытым кодом). Веб **CRM** с закрытым кодом почти не отличаются от настольных версий по возможности настройки под нужды самой компании которая использует данную систему.

В этом случае основное преимущество Веб **CRM** над настольной версией остаётся в возможности доступа к системе с любого уголка земного шара с помощью веб браузера. Совсем другое дело Веб **CRM** с открытым кодом. Сегодня пойдёт речь о такой системе её достоинствах и недостатках.

Что же такое **SugarCRM**?

В нескольких словах можно сказать так

SugarCRM – это коммерческий продукт в области управления отношений с клиентами, с открытым исходным кодом. **SugarCRM** распространяется на бесплатной и платной основе.

Данный программный продукт предназначен для использования в среднем и малом бизнесе с числом рабочих мест от 1 до 300. Обладает очень удобным интерфейсом пользователя и хорошей архитектурой программного кода, что позволяет удовлетворять большинство потребностей среднестатистического предприятия даже без переделки отдельных частей. Это свойство настройки под нужды заказчика обеспечивает «Система настройки и изменения» **SugarCRM** «Studio».

А теперь немного подробнее о достоинствах и недостатках.

Начнём с того, что **SugarCRM** можно применить практически в любой сфере деятельности. Но основными направлениями в данной системе можно назвать работу в сфере торговли, несерийного производства и предоставления услуг. Со своего опыта могу сказать, что наши клиенты используют **SugarCRM** в медицине, страховании, мелком производстве, торговле и в предоставлении Интернет услуг (Интернет и хостинг провайдеры).

Поставляется данный продукт в 3-х версиях:

- Community Edition

- Professional Edition

- Enterprise Edition

Также можно выбрать вариант размещения **SugarCRM**. Можно разместить его на своём сервере или же воспользоваться услугами

SugarCRM

и пользоваться установленной версией, которую вам любезно предоставят за определённую сумму Американских денег.

К стати стоит это удовольствие Вам будет немного немало а по 275 долларов за лицензию на одного человека на год профессиональной версии и по 449 долларов за лицензию на одного человека за версию для предприятия. Нужно заметить, что минимальное количество лицензий, которое вы можете приобрести это 5 лицензий.

Да, будьте внимательны, если вы пожелаете разместить вашу, **CRM** на стороне **SugarCRM Inc.**

Вам это будет стоить значительно дороже, где-то в два раза больше.

Одним из достоинств **SugarCRM** есть поддержка нескольких языков интерфейса пользователя, что делает очень удобной работу с этой программой для русскоговорящих пользователей. Установка дополнительного языка проводится с помощью стандартных средств и не требует много усилий для установки.

Для **SugarCRM** разработано множество дополнительных модулей, которые можно просто скачать с сайта разработчиков. Большинство этих модулей можно получить бесплатно. Также можно дописать модули самостоятельно

Одним из преимуществ **SugarCRM** есть техническая поддержка. В случае если вы пользуетесь платной версией программы вы можете рассчитывать на помощь разработчиков. В случае если вы используете бесплатную версию программы вам с радостью поможет сообщество пользователей, для получения помощи достаточно просто написать запрос на форуме.

Одним из главных недостатков данной программы является обновление версий программы с переделанным кодом.

Также не очень должным образом работает встроенный имейл клиент. Но функциональность ведения рекламных кампаний разработана очень прекрасно и это компенсирует недостаток встроенного имейл клиента. Также существует возможность использование Плагинов для MS Outlook.

Следующее ноу-хау данной системы это то, что она позволяет интегрироваться с множеством программ с помощью SOAP или как эту технологию называют в народе с веб сервисами. Это свойство используют как в плагинах разработанных для имейл клиентов или Офисных приложений, так и для интеграции с другими приложениями, написанными для использования в веб или windows.

Но Главным преимуществом данной программы является возможность переделать программу полностью под нужды вашего предприятия и использовать её именно так как нужно вам. Такой подход к использованию программного обеспечения позволяет сократить время проведения стандартных операций сотрудниками компаний и таким образом увеличить прибыль компании.

За два с половиной года работы с этим продуктом я могу сказать что **SugarCRM** стала выпускать хорошую

CRM

систему которую могут использовать и наши отечественные предприятия. Что не может не радовать!

В случае если возникнут вопросы о внедрении, настройке или интеграции **SugarCRM** обращайтесь. Мы всегда открыты и готовы помочь.

Благодир Пётр, Blagodir Software Установка, Настройка, Программирование **SugarCRM**