

Чтобы ответить на этот вопрос, дадим определение, что мы будем понимать под термином «CRM-система». Под словами «CRM-система» мы понимаем идеальную информационную систему, которая обеспечивает автоматизацию клиентоориентированного подхода организации. Она поддерживает все принципы работы компании, ориентированной на клиента, и обладает для этого максимально полным функционалом, т.е. включает такие составляющие, как:

1. Contact management (Управление контактами).
2. Activity management (Управление взаимодействиями с клиентами).
3. Opportunity management (Управление потенциальными сделками).
4. Project management (Управление заключенными сделками).
5. Knowledge management (База данных по продуктам, услугам и ценам компании, информация о состоянии рынка и конкурентах).
6. Scheduling and Resource reservation (Система календарей и планировщиков).
7. Автоматическая подготовка коммерческих предложений.
8. Reporting (Генерация отчетности).
9. Анализ и формирование целевой аудитории, генерация списков потенциальных клиентов и их распределение между торговыми представителями.
10. Планирование проведения маркетинговых кампаний и исследований, а также анализ их результатов.
11. Инструменты для проведения телемаркетинга.

Если учитывать это определение целиком, то получается, что CRM-система – это гигант, который может очень и очень многое. Такую систему, вероятно, можно создать, но процесс будет, практически, бессмысленный: сложная, дорогостоящая система фактически может оказаться никому не нужной. Тем не менее, представление об умогрозном существовании такого гиганта необходимо, чтобы оценить конкретные решения класса CRM.

Отталкиваясь от такого определения, можно сказать, что CRM-систем в идеальном понятии не существует. На рынке представлены продукты, лишь в большей или меньшей степени соответствующие этому понятию.

Исходя из такой точки зрения, программы Quick Sales и Sales Expert мы можем отнести к классу CRM-систем: они включают ряд вышеперечисленных функциональных составляющих и ориентированы на то, чтобы обеспечить автоматизацию активной работы компании с клиентами. Хотя если сравнить их с другими, более

функциональными решениями, то по сравнительным характеристиками их в меньшей степени правомерно причислять к CRM-системам.

В этой связи, применительно к Quick Sales и Sales Expert более точно было бы говорить о CRM-решениях, поскольку понятие CRM-решение означает конкретную конфигурацию, созданную на базе той или иной информационной системы. Покупая CRM-систему, клиент покупает именно определенную конфигурацию, которая включает в себя набор определенного функционала. Отличительной чертой конфигурации является конкретная конечная цена, которая уже включает в себя стоимость и информационной системы, и ее настройки до определенного набора функций.