

image not found or type unknown



Прежде чем внедрить CRM-систему, владельцы бизнеса внимательно изучают решения, которые предлагают участники рынка. Найти оптимальный вариант непросто. В этом эссе объективно опишу функционал, особенности и преимущества двух известных онлайн-платформ «Битрикс24» и amoCRM.

Ни в какое сравнение

Сразу оговоримся, что 2 этих системы не стоит сравнивать. Они решают ряд схожих бизнес-задач, но в остальном не сопоставимы.

«**Битрикс24**» создает полноценный корпоративный портал для холдингов, корпораций и компаний с большим количеством работников. Пользователям предоставляется все, что нужно для ведения бизнеса. В комплект входит: конструктор сайтов и интернет-магазинов, оптимизация продаж, соц сеть компании и др.

amoCRM представляет собой платформу для отдела продаж небольшой компании, сотрудникам которой необходимо цифровизировать клиентские базы и автоматизировать сделки. К ней прилагаются мобильные приложения для оперативного доступа к данным. Платформа создает виджеты для профессиональных продаж и позиционирует себя как программа для маркетологов и персонал отделов продаж.

Цены

У «Битрикс24» есть бесплатный тариф для компаний с численностью сотрудников менее 12 человек. Также предоставляется пробный период без оплаты. Платные тарифы предназначены для крупных компаний или тех, кому нужен специфический функции, минимальная цена составляет 990₽ в месяц.

Цена месячного использования amoCRM составляет не менее 499₽. Бесплатные тарифы не предусмотрены, но действует бесплатный пробный период.

Интеграция

amoCRM интегрируется с большим количеством сервисов. Это связано с ограниченным функционалом платформы, чем проще система, тем проще перенести данные.

“Битрикс24” хорошо интегрируется с сервисами, но сам процесс более сложный.

Возможности для совместной работы и работы с клиентами

В обеих CRM доступны: уведомления, управление доступом, поиск и фильтры, комментарии. Эти инструменты способствуют оперативной конструктивной коммуникации и эффективного достижения целей.

Для работы с клиентами amoCRM позволяет формировать отчеты и управлять доступом. Сервис для уведомления коллег и руководителей позволяет оперативно информировать коллег о внутренних изменениях. В «Битрикс24», помимо полного набора опций, есть возможность уведомлять клиентов по различным каналам.

Автоматизация отношений с клиентом

Здесь оба решения предлагают набор схожих вариаций: импорт и экспорт данных, хранение, техподдержка, рассылки, задачи и расписание, интеграция с IP телефонией, неограниченное количество пользователей, сделки, оплаты, воронки продаж и т. д. Главное различие - наличие открытого API, в “Битрикс24” он есть, в amoCRM отсутствует.

По API происходит взаимодействие внутри платформы и с другими системами. В тот момент, когда вы хотите оплатить покупку в интернет-магазине, ресурс переводит вас на страницу платежной системы и это тоже API. Похоже на условия контракта, по которым происходит обмен информацией. Если они прописаны заранее, можно наверняка знать, как поведет себя CRM во время контакта.

Инструменты для совместной работы

“Битрикс24” предоставляет полный набор инструментов каналы коммуникации: почта, сообщения; функции планировщика: тайм-менеджмент, список задач; работа и аналитика: отчеты, дэшборд и др.

В amoCRM отсутствует управление документами и ресурсами, отслеживание развития проекта и расписание.

Контроль над проектами и конструктор сайта на «Битрикс24»

CRM-система качественно автоматизирует управление проектами и предоставляет пользователям неограниченный объем облачного хранилища, позволяет учитывать и оценивать затраты, составлять диаграммы Ганта и шаблоны проектов, добавлять комментарии и вложение файлов к задачам, делегирование и повтор задач и т. д. Также онлайн-платформа предлагает своим пользователям конструктор сайтов с HTML-редактором, возможностью создать интернет-магазин, с формами обратной связи, системой оплаты для электронных ресурсов, инструментами для SEO-продвижения и т. д.

АmoCRM такие опции не предоставляет.

Соблюдение законодательства

“Битрикс24” входит в единый реестр российских программ, обеспечивает соблюдение федерального законодательства в сфере обращения с персональными данными и дает возможность формировать отчетность для проведения проверок надзорными органами.

В amoCRM такие возможности не предоставляются.

Разное

В amoCRM доступен только русский язык, в “Битрикс24”: русский, украинский и английский языки. amoCRM можно использовать на базе веб-приложения, Android и IOS, “Битрикс24” дополнительно доступны в приложениях Windows и Mac. Обе онлайн-платформы предлагают хранение в облаке, “Битрикс24” может предоставить еще и серверное хранение.

Андрей Галаев, основатель проекта OSMINOG, руководитель направления “Битрикс24”:

“amoCRM часто позиционируют как платформу для малого бизнеса. Она напоминает записную книжку; простой дизайн, интеграция с сайтом и аналитикой, при желании можно сделать доступной всю воронку продаж. Платформу не нужно устанавливать, она доступна через приложение, можно следить за сделками, добавлять контакты, в принципе доступны функции, который предлагают большинство представителей рынка.

Главный минус, который отмечают пользователи - плохая техническая поддержка и необходимость докупать модули, также часто встречаются отзывы о том, что система виснет и лагает.

“Битрикс24”, конечно, продукт из параллельной реальности, который можно

адаптировать под нужды малого бизнеса или разработать сложную систему с инструментами для автоматизации узконаправленных процессов. Чаще всего возникают проблемы с освоением, но есть отдельные специалисты или консультационные команды, которые обучат, помогут решить любую проблему”.

Консультант

Бессмысленно вкладываться в систему, если не весь персонал будет ей пользоваться. Также бессмысленно автоматизировать процессы и не обеспечивать персоналу всестороннюю помощь и поддержку в освоении и использовании решения. Представьте состояние своего подчиненного, когда он не понимает, как занести информацию, как оформить сделку, подтянуть данные и т. д. Он волнуется, пытается разобраться вместо того, чтобы выполнять свою работу и продавать.

А теперь представьте, что у него в постоянном доступе есть консультант, который не просто разберется в проблеме, а научит, объяснит и покажет, как не допускать подобные ошибки в будущем. К нему можно обратиться за решением нестандартных задач.

Привлечение консультанта - стандартная практика, которая помогает повысить эффективность работников и увеличить продажи.