

Аглед вольных CRM-сістэм **Касцюк Д., Маркіна А., Папеня У.**

Брэсцкі дзяржаўны тэхнічны ўніверсітэт, kapitanvasnakrylo@gmail.com

A review of free/libre Customer Relationship Management systems is presented, with respect to their licensing, platform specifics and key features.

Сістэмы кіравання ўзаемаадносінамі з кліентамі (CRM, ад англ. Customer Relationship Management) прызначаны для аўтаматызацыі стратэгіі ўзаемадзеяння з заказчыкамі (кліентамі), у тым ліку для павышэння ўзроўню продажаў, аптымізацыі маркетынгу і паляпшэння абслугоўвання кліентаў шляхам захавання інфармацыі аб кліентах і гісторыі ўзаемаадносін з імі, ўстанаўлення і паляпшэння бізнес-працэсаў і наступнага аналізу вынікаў.

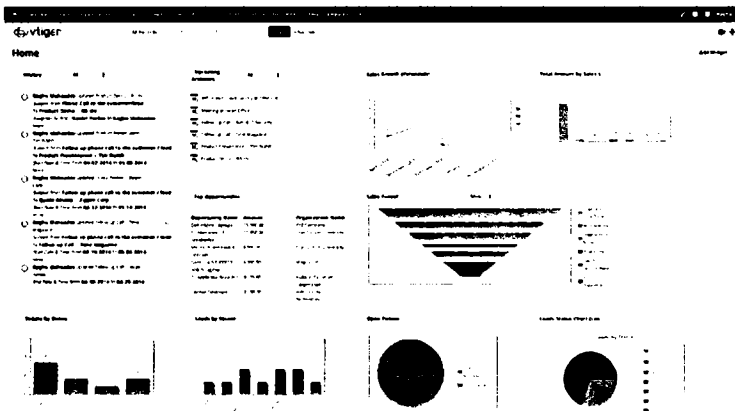
У аснове CRM ляжыць кліент-цэнтрыйная мадэль ўзаемадзеяння. Асноўныя прынцыпы пабудовы CRM-сістэм:

1. Адзінае сховішча інфармацыі, куды збіраюцца звесткі аб узаемадзеянні з кліентамі - кліенцкая база.
2. Шматканальнае ўзаемадзеянне: абслугоўванне на пунктах продажу, тэлефонныя званкі, e-mail, мерапрыемствы, сустрэчы, рэгістрацыйныя формы на вэб-сайтах, рэкламныя спасылкі, чаты, сацыяльныя сеткі.
3. Аналіз сабранай інфармацыі аб кліентах і падрыхтоўка дадзеных для прыняцця рашэнняў - напрыклад, сегментацыя кліентаў на аснове іх значнасці, патэнцыйнага водгуку на прома-акцыі, прагнозу патрэбы ў прадуктах кампаніі.

Наглядаючы на бізнес-арыентаванасць, істотны адсотак CRM-сістэм распаўсюджваецца пад вольнымі ліцэнзіямі альбо мае вольную community-версію. Вялікая частка з іх распаўсюджваецца пад GNU AGPL v.3 (SugarCRM Community Edition, SuiteCRM, Zurmo, SplendidCRM, CiviCRM). Акрамя таго, можна вылучыць яшчэ дзве арыентаваныя на малы і сярэдні бізнэс CRM-сістэмы, якія распаўсюджваюцца пад copyleft-ліцэнзіямі (EspoCRM пад GPL 3 і OroCRM Community edition пад OSL 3). Сярод CRM-сістэм пад пермісіўнымі ліцэнзіямі - vTiger Community Edition (пад уласнай Vtiger Public License), openCRX (BSD, Apache) і xTuple (пад ліцэнзіяй CPAL з элементамі copyleft). Па тыпу ўстаноўкі вялікая частка пералічаных CRM-сістэм ставіцца да катэгорыі SaaS (сістэма як сэрвіс, г.зн. сервернае прыкладанне з вэб-інтэрфейсам), часцей за ўсё на PHP. Найбольш блізкая да standalone-прыкладанняў (для традыцыйных ПК) xTuple, у склад якой уваходзіць, акрамя вэб-версіі, кліент на C++/Qt. За рэдкім выключэннем пералічаных CRM - крос-платформенныя (толькі SplendidCRM [1] напісана на ASP.NET і патрабуе Windows).

Адна з самых вядомых CRM-платформаў у свеце СПО была, да афіцыйнага

спинення распрацоўкі свабоднай версіі ў 2018, SugarCRM Community Edition. Тыпавая канфігурацыя SugarCRM мае на ўвазе выкарыстанне MySQL або Microsoft SQL Server Compact Edition, вэб-сервера Apache або MS IIS [2]. Форкам апошняй свабоднай версіі SugarCRM з'яўляецца SuiteCRM. У якасці яе асаблівасцей адзначаюць інтуітыўна-зразумелыя налады адлюстравання палёў у картцы кліента, здзелкі і інш., велізарную колькасць падлучальных модуляў і інструментаў, інтэграцыю з WordPress, Drupal, Mailchimp і інш., пашыраныя сродкі пошуку і фільтрацыі дадзеных.



Мал. 1. Экран SuiteCRM

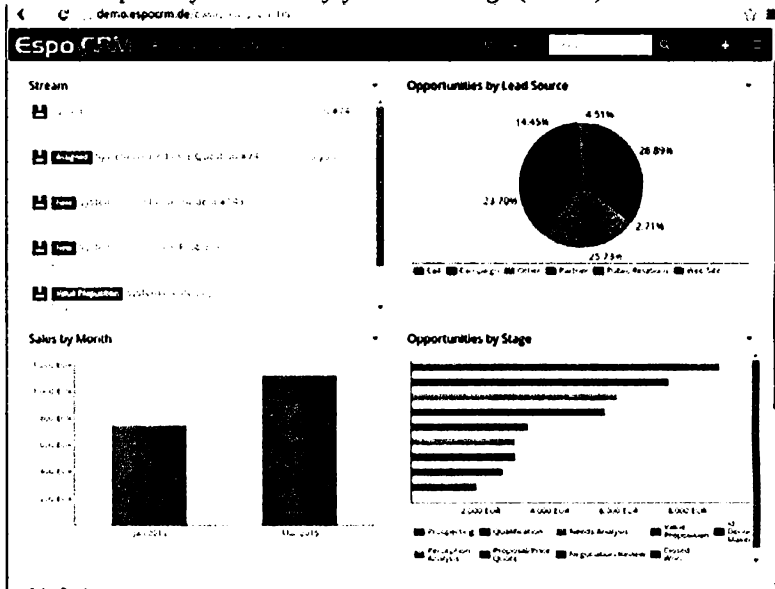
Характэрны выгляд CRM можна бачыць на мал. 1: на асноўным экране SuiteCRM прысутнічае некалькі панэляў з найбольш актуальнай інфармацыяй аб планаваных званках, сустрэчах, задачах, з дадзенымі аб новых кантрагентах, здзелках, папярэдніх кантактах, зваротах і г.д. Інфармацыя з раздзелаў сістэмы адлюстроўваецца ў "дашлетах" (наладжвальных панэлях, для якіх можна паказаць, якія дадзеныя і за які прамежак часу неабходна адлюстроўваць; таксама ў дашлеце могуць быць адлюстраваны вынікі апрацоўкі дадзеных у выглядзе наладжвальных справаздач і дыяграм) [3].

Сярод іншых сістэм, якія з'яўляюцца форкам SugarCRM, варта адзначыць Vtiger CRM, з менш развітым, чым у SuiteCRM, функцыяналам, але больш прадуманымі GUI і UX [4].

Таксама заслугоўвае асобнага згадвання Zurmo, асноўнай асаблівасцю якой з'яўляецца «гейміфікацыя» [5], якая рэалізуецца праз ачкі/балы і "дасягненні", якія атрымліваюць карыстальнікі CRM-сістэм за вырашэнне розных бізнес-задач, ўзроўні і катэгорыі, што прысуджаюцца па меры зарабляння ачкоў, спаборніцтвы і бонусныя ачкі, табліцу лідэраў. Таксама да ліку вартасцяў

Зурмо можна аднесці дадаткова інтэрфейс для iOS і Android.

У тэхналагічным плане з агульнага шэрагу вылучаецца легкаважная EspoCRM, якая выканана ў выглядзе Single Page Application (па факце, яна збіраецца ў адзін вялікі HTML), з актыўным выкарыстаннем AJAX, кэшаваннем скрыптоў і шаблонаў у Local Storage (мал. 2).



Мал. 2. Экран EspoCRM

Спасылкі

SplendidCRM. <https://en.wikipedia.org/wiki/SplendidCRM>

SugarCRM Community Edition.

https://www.crm2web.ru/tags/sugarcrm_community_edition/

SuiteCRM Docs. <https://docs.suitecrm.com/user/advanced-modules/workflow/>

VtigerCRM. <http://www.crm2web.ru/tool/698/>

Zurmo. Open Source CRM Gamified. <http://zurmo.org/>