

Сравнение программных продуктов

Для корпоративного использования



Анализ, 2023г.

Какие функции сравниваем?

Корпоративные коммуникации

- Корпоративный мессенджер
- Видеозвонки
- Информирование и рассылки

Удаленный доступ к рабочему столу

- Сервис деск
- Базы знаний
- Отчеты
- Мониторинг

Учет обращений, заявок, задач

- Сервис деск
- Базы знаний
- Отчеты
- Мониторинг

Другие возможности

- API
- Варианты поставки
- Встроенные сервисы
- Импортозамещение

Обозначения



- Функция доступна, достаточна для использования.



- Требуется уточнение доступности, имеются особенности, ограничения.



- Функция ожидается, находится в разработке.



- Функция отсутствует

Решения для работы с заявками

ЛАБОРАТОРИЯ CRM

Алексея Кудинова



Работа с обращениями					
Управление клиентской базой	✓	✓	✓	✓	✓
Оmnиканальность	✓	🕒	✓	✓	✗
Управление услугами (ESM)	✗	✓	✗	✗	✗
Управление SLA по обращениям	✗	✓	✗	✗	✗
Оценки качества работы специалистов	✓	✓	✗	✗	?
Встроенный чат для сайта	✗	🕒	✓	✗	✗
Быстрые ответы	?	🕒	✓	✓	?
Работа с заявками на обслуживание					
Каталог услуг (ITIL)	✓	✓	✗	✗	✓
Управление статусами и маршрутами заявок	✓	?	✓	✗	✓
Подтверждение выполнения заявки	✓	✓	✓	✗	✓
Управление SLA по заявкам на обслуживание	✓	🕒	✓	✗	✓
Web-форма для регистрации заявок	✓	🕒	?	✓	?

Решения для работы с заявками

ЛАБОРАТОРИЯ CRM

Алексея Кудинова



Средства автоматизации	ITSM ³⁶⁵	1С-КОННЕКТ	ЮЗДЕСК	OKDESK	Pyrus
Автоматическая диспетчеризация обращений	✓	✓	✓	✗	✗
Автоотчет по работе службы поддержки	✗	✓	✓	✗	✗
Встраивание RPA-меню	✗	✓	✗	✗	✗
API	✓	✓	✓	✓	✓
Базы знаний					
Управление базами знаний	✓	✓	✓	✓	?
Централизованные базы знаний	✗	✓	✗	✗	✗
Обучение баз знаний	✓	✓	✓	✓	?
Встроенный чат-бот	✓	✓	✗	✗	✗
Встроенный суфлер	✗	✓	✗	✗	✗
Мониторинг					
Монитор обращений	✗	✓	✗	✗	✗
Монитор заявок на обслуживание	✓	🕒	✓	✓	✓
Монитор активности сотрудников	✗	✓	✓	✓	✓

Решения для работы с заявками

ЛАБОРАТОРИЯ CRM

Алексея Кудинова



Отчеты	ITSM ³⁶⁵	1С-КОННЕКТ	ЮЗДЕСК	OKDESK	Pyrus
По работе с обращениями	✗	✓	✓	✗	✓
По работе с заявками	✓	✓	✓	✓	✓
По коммуникациям с клиентами	✗	✓	✗	✗	✗
Авторизации пользователей	✗	✓	✗	✗	✗
Сервисы	ITSM ³⁶⁵	1С-КОННЕКТ	ЮЗДЕСК	OKDESK	Pyrus
Встроенная техподдержка разработчика	✗	✓	✗	✗	✗
Интеграция с решениями 1С	✗	✓	✗	✗	✓
Встроенная поддержка решений 1С	✗	✓	✗	✗	✗
Проверка контрагентов по ИНН	✗	✓	✗	✗	✗
Импортозамещение и безопасность	ITSM ³⁶⁵	1С-КОННЕКТ	ЮЗДЕСК	OKDESK	Pyrus
Реестр ПО Минкомсвязи РФ	✓	✓	✓	✓	✓
Лицензии ФСТЭК	✓	✓	✗	✗	✗
Возможность On-premise	✗	✓	✓	✓	✓

Решения для удаленного доступа

ЛАБОРАТОРИЯ CRM

Алексея Кудинова



Подключение к рабочему столу					
Подключение по запросу	✓	✓	✓	✓	✓
Подключение по паролю	✗	✓	✗	✗	✗
Подключение без регистрации	✓	🕒	✓	✓	✓
Запись сеансов	✗	✓	✗	✗	✗
Множественность подключений (1:M, M:1)	✓	✓	✓	✓	✓
Поддержка горячих клавиш	✓	✓	✓	✓	✓
Импортозамещение и безопасность					
Реестр ПО Минкомсвязи РФ	✓	✓	✗	✗	✗
Лицензии ФСТЭК	✓	✓	✗	✗	✗
Возможность On-premise	✓	✓	✗	✓	✗

Решения для корпоративных коммуникаций

ЛАБОРАТОРИЯ CRM

Алексея Кудинова



Корпоративный мессенджер					
Управление доступом	✓	✓	✓	✓	✓
Интеграция с Active Directory	✓	?	✓	✓	✗
Рабочие статусы сотрудников	✓	✓	✗	✗	✓
Чаты, группы	✓	✓	✓	✓	✓
Участников в группах	До 300	До 300	?	?	?
Групповые звонки	✓	✓	✓	✓	✓
Запись разговоров	✓	✓	✓	✗	🕒
Голосовые сообщения	✓	?	✗	✓	✓
Передача и хранение файлов	✓	✓	✓	✓	✓
Видеозвонки	✓	🕒	✓	✓	✓
Групповые видеозвонки	✓	🕒	✓	До 100	До 25
Демонстрация экрана	✓	🕒	✓	✓	✓
Подключение к АТС (SIP)	✓	🕒	✗	✓	✗

Решения для корпоративных коммуникаций

ЛАБОРАТОРИЯ CRM

Алексея Кудинова



Рассылки					
Централизованная рассылка сообщений	✓	✓	✓	✓	✓
Контроль прочтения	✗	✓	✗	✗	✗
Контроль перехода по ссылке	✗	✓	✗	?	✗
Средства автоматизации					
Регистрация задач	✗	✗	?	?	✓
Встраивание RPA-меню	✓	✓	✗	✓	✓
Встраивание системы работы с обращениями	✗	✓	✗	✗	✗
API	✓	✓	✓	✓	✓
Импортозамещение и безопасность					
Реестр ПО Минкомсвязи РФ	✗	✓	✓	✓	✓
Лицензии ФСТЭК	✗	✓	✗	✓	✗
Возможность On-premise	✗	✓	✓	✓	?

Материал подготовлен на базе исследований лаборатории CRM Алексея Кудинова в 2023 году



О проекте

ЛАБОРАТОРИЯ CRM Алексея Кудинова

Бизнес-тренер и консультант:

100+ успешных проектов внедрения CRM
1000+ тренингов и семинаров по теме CRM

Руководитель и эксперт CRM:

В 2007-2017 гг. – руководитель проекта «1С:CRM». Эксперт по CRM онлайн-системы Радмило Лукича «ПРОДАЖИ».

Автор книг:

«CRM: практика эффективного бизнеса»
«Практика управления»
«Как не потерять клиентов в отделе продаж?!»
«Управление продажами и взаимоотношениями с клиентами»

Автор и ведущий программ:

«Азбука CRM», «ИТ для Бизнеса» и «Бизнес 360» о CRM-технологиях на канале «ПРОБИЗНЕС».

Статусы и награды:

Член-корреспондент Международной Академии Информатизации.
Лауреат премии «CRM TOP AWARDS» в номинациях «За вклад в теорию и практику CRM» и «За вклад в развитие CRM рынка».