

УДК 658.5.012.7

## АНАЛИЗ ПРЕДСТАВЛЕННЫХ НА РЫНКЕ CRM-СИСТЕМ ДЛЯ УЧЕБНЫХ ЯЗЫКОВЫХ ЦЕНТРОВ

Зиманова Е.А (Университет ИТМО)

Научный руководитель – доктор экономических наук, профессор Максимова Т.Г.  
(Университет ИТМО)

**Введение.** Автоматизации и перевод своей основной бумажной работы в электронный вид это то, к чему стремится большинство образовательным учреждениям. В государственных учреждениях внедряют единую систему электронного журнала и электронного дневника Дневник.ру. Но как быть частным учебным центром? Они не могут подключиться к Дневник.ру так как не являются государственными учреждениями. Однако они также нуждаются в подобной системе. При этом на рынке уже существуют более десятка коммерческие CRM-систем. Такое разнообразие решений существенно затрудняет выбор одного конкретного. Цель данной работы провести сравнительный анализ существующих на рынке CRM-систем для учебных языковых центров, который может в дальнейшем использоваться для выбора конкретной системы.

**Основная часть.** Для сравнительного анализа систем были произведены следующие действия.

- 1) Составлен список CRM-систем, при помощи сайтов-агрегаторов [2,3].
- 2) Выбран сравнительный анализ. Квадрант CRM. Логика построения этого квадранта основана на логике построения квадранта Гартнера[1], но в квадранте CRM ось X – востребованность у потребителей, ось Y – полнота функционала. Также был добавлен еще один параметр – размер, который отвечал за ежемесячную цену за использования системой.
- 3) Выбраны критерия оценивая, по которым откладываются оси X и Y.
- 4) Произведен расчет координат для каждой CRM-системы
- 5) Был построен квадрант CRM, который разбивал все системы на четыре категории: лидеры, претенденты, провидцы, нишевые игроки.

**Выводы.** Результаты данного анализа могут быть использованы при выборе CRM-системе. При выборе системы можно опираться сразу на три параметра: полнота функционала, востребованность у потребителя и ежемесячная стоимость.

### Список использованных источников:

1. Magic Quadrant Research Methodology [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gartner.com/en/research/methodologies/magic-quadrants-research> (дата обращения: 11.12.2022).
2. ТОП-8 Лучших CRM для учебного центра 2022 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://a2is.ru/catalog/crm-dlya-uchebnogo-tsentra?page=1> (дата обращения: 06.12.2022).
3. 10 лучших CRM для языковых школ. Рейтинг и сравнение CRM [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://crmindex.ru/for/yazukovaya\\_shkola](https://crmindex.ru/for/yazukovaya_shkola) (дата обращения: 06.12.2022).