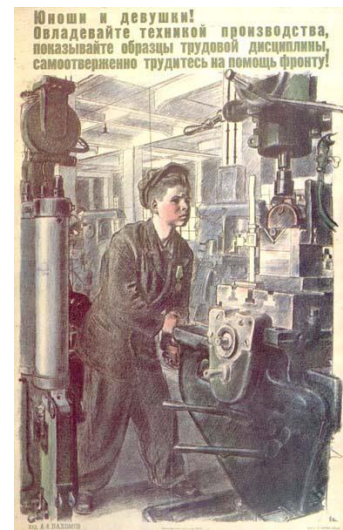


**Прикладное  
[корпоративное]  
программное обеспечение.**

# Уровни прикладного ПО: [Office | Front office | Back office]

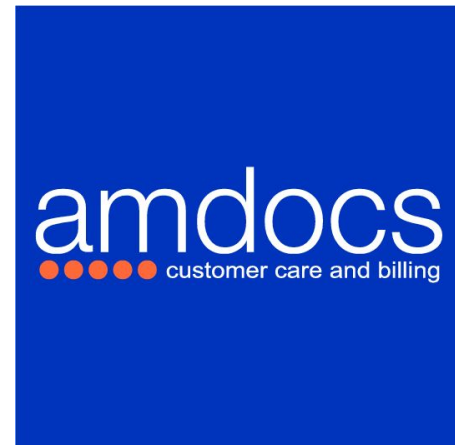
1. Офисное ПО
2. ИС поддержки взаимоотношений с клиентом (CRM, Customer Relationship Management)
3. ИС управления производством / предприятием / процессами
  - АСУТП
  - Производственные исполнительные системы (MES, Manufacturing Execution Systems)
  - Системы управления производственными и другими ресурсами предприятия:
    - MRP, Material Requirements Planning
    - MRP II, Manufacturing Resources Planning
    - ERP, Enterprise Resource Planning
    - ...
  - Системы управления информационными ресурсами предприятия (ECM, Enterprise Content Management)
  - ИС обеспечения внутрикорпоративных производственных процессов
    - Системы аналитической обработки данных (OLAP, Online Analysis Processing)
    - Системы управления бизнес-процессами
    - Системы управления логистикой
    - Системы управления ИТ-ресурсами предприятия
      - Управление программными активами (SAM, Software Asset Management)
      - ...
    - ...



# CRM Systems

## Customer Relationship Management systems:

- *ORACLE Siebel CRM*
- *Microsoft Dynamics / CRM 3.0 – XRM!*
- *SAP Business Suite / CRM*
- *ShugarCRM*
- *Amdocs (CRM + billing)*
- ...



# CRM Watchlist 2012

Ежегодный список наиболее влиятельных игроков CRM-рынка



[Home](#) [White Papers](#) [Hot Topics](#) [Downloads](#) [Reviews](#) [Newsletters](#)

[Log In](#) | [Join ZDNet](#)



[US Edition](#) [M2M](#) [Windows 8](#) [Big Data](#) [Social Enterprise](#) [Cloud](#) [Networking](#) [Apple](#) [Tablets](#) [All Writers](#)

## Winners List

### The Winners

These are in alphabetical order, except the very top one which is the top scoring winner this year. It was a surprise but it made sense nonetheless. Though you'll have to wait for the review to see why. I'm also including the Big 4 in the list though they are linked to their reviews.

### Technology

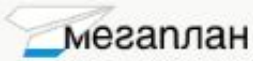
1. [Blackbaud](#) - **HIGHEST SCORING TECHNOLOGY FIRM WATCHLIST WINNER, HIGHEST SCORING OVERALL WINNER**
2. [Attensity](#)
3. [BPMonline](#)
4. [Coveo](#)
5. [Get Satisfaction](#)
6. [Hubspot](#)
7. [Infor](#)
8. [Infusionsoft](#)
9. [Jive](#)
10. [Kana](#)

# SAP CRM

<b>Маркетинг</b>	Планирование маркетинговой деятельности	Сегментация	Управление маркетинговыми кампаниями	Управление процессом продвижения товара (Trade Promotion Management)	Управление потенциальными возможностями	Персонализация		
<b>Сбыт</b>	Прогнозирование и планирование сбыта	Территориальное управление	Управление информацией о клиентах и контактах	Управление заданиями и контактами	Управление возможностями	Управление предложениями и заказами	Управление контрактами и лизинг	Управление комиссионными и поощрительными вознаграждениями
<b>Сервис</b>	Прогнозирование и планирование сервиса	Сервис и поддержка клиентов	Планирование ресурсов и оптимизация их использования	Управление сервисными операциями	Профессиональные сервисные услуги			
<b>Аналитика</b>	Аналитика по клиентам	Аналитика по продуктам	Аналитика по маркетинговой деятельности	Аналитика по продажам	Аналитика по обслуживанию клиентов	Аналитика по каналам взаимодействия		



# Мегаплан



МЕГАПЛАН —  
КАК ЭТО РАБОТАЕТ



Новый CRM —  
клиенты, продажи, задачи



(495) 640-65-99

Позвони и спроси!

8 800 555-65-99

Бесплатный телефон



[Помощь](#)

[Обучающее видео](#)



ОНЛАЙН ЗВОНОК



[Личный кабинет](#)

[Регистрация](#)

[Продукты](#)

[Сервис](#)

[Расчет стоимости](#)

[Клиенты](#)

[Блог](#)

[Наша компания](#)

[Внедрение Мегаплана](#)

[Совместная работа](#)

[Совместная работа Free](#)

[CRM: Клиенты и продажи](#)

[CRM: Клиенты и продажи Free](#)

[Бизнес-менеджер](#)

[1С: Бухгалтерия Предприятия](#)

## CRM: Клиенты и продажи

Помогает автоматизировать продажи, сохранять клиентов и работать в команде.



Управляйте продажами



Выставляйте счета



Контролируйте ход  
всех сделок



Улучшайте отношения

Оставьте свой отзыв

# TerraSoft XRM



Лучший CRM-проект года;  
Terrasoft CRM – лучшая CRM-система года, разработанная в России и странах СНГ  
Специальный приз за вклад в развитие отраслевых решений



Лучшая CRM-система года  
Награда за вклад в развитие CRM рынка СНГ  
Специальный приз за вклад в развитие отраслевых решений



Лучшая CRM-система года  
Лучшая компания года

*FreshCRM*