

Традиционные и Low-code / No-code продукты:

трудности выбора



Максим ПОТАПОВ,
эксперт по внедрению CRM ГК «КОРУС
Консалтинг»

Под традиционными системами в этой статье будем понимать те, для внедрения которых нужен значительный объем разработки. Сюда же отнесем и кастомные решения «под заказ» и просто существенные доработки систем с применением большого объема кодирования. А под Low-code / No-code – системы, при внедрении которых используют минимальный объем разработки.

Преимущества Low-code / No-code

К преимуществам Low-code / No-code решений по сравнению с традиционными системами относятся быстрое прототипирование и адаптация системы под нужды компании, меньшая совокупная стоимость проекта; наличие

Два года назад с российского рынка ушли лидирующие западные CRM-платформы (Microsoft Dynamics, Salesforce, Oracle Siebel и др.), в которых заложены широкая функциональность, качественный API для реализации интеграций и, по сути, всех бизнес-потребностей заказчиков. За долгие годы использования этих решений клиенты привыкли к высокому уровню в части возможностей по настройке и реализации проектов. Во многом этот уровень обеспечивался концепцией Low-code / No-code. Сейчас отечественные игроки рынка CRM-платформ создают решения по тому же принципу. Рассмотрим преимущества и ограничения Low-code / No-code решений, сравним их с традиционным подходом и предложим сценарии применения разных концепций.

готовой бизнес-логики; API и модуль бизнес-процессов.

Быстрое прототипирование и адаптация системы под нужды компании, меньшая совокупная стоимость проекта

Долгий сбор общих требований, написание огромных технических заданий и многоступенчатая система длительных согласований все чаще уступают место желанию быстро создать прототип, «пощупать» его в работе и потом переходить к «тюнингу». В данном случае настройка без кода или с минимумом кода как раз и позволяет достичь требуемого результата быстро и с малыми трудозатратами. Даже если после «пилотирования» потребуются корректировки, их легко выполнить. После теста прототипа пользователи формируют более конкретные требования для доработки. На этом этапе их описать и согласовать проще, чем перед началом работы, что позволяет снизить совокупную стоимость

проекта за счет сокращения количества итераций в процессе разработки и упрощения согласования.

Кроме того, компаниям выгодно создать прототип, если нужно про-

Можно настроить прототип по предложенному сценарию и оценить результаты.

вести конкурс по выбору платформы или интегратора. В таком случае можно попросить участников настроить прототип по предложенному сценарию и оценить полученные результаты. Качественные Low-code / No-code инструменты

позволяют представить вендорам свою платформу в выгодном свете, а клиенту – быстро выбрать оптимальный вариант.

Наличие готовой бизнес-логики

Во всех современных Low-code / No-code CRM-платформах, представленных на отечественном рынке, заложена привычная для классических решений по взаимодействию с клиентами бизнес-логика. Отдел продаж работает в CRM с клиентами, лидами и сделками, к услугам маркетологов – удобные инструменты

пуши в мобильном приложении, сообщения по почте, в мессенджере или других каналах. Также можно точно раздавать права на совершение действий в системе: редактирование сделки, создание и удаление карточки клиента.

Под грузом ограничений

Low-code / No-code решения пользуются все большей популярностью. Однако при выборе и работе с такими платформами нужно учитывать, что для них характерен ряд ограничений.

классические механизмы разработки. Иногда после тестирования прототипа бизнес приходит к выводу о необходимости полной кастомной разработки функциональности.

Трудности сравнения систем из-за разнообразия функций

На рынке представлено много игроков Low-code / No-code систем, их продукты различаются «коробочными» возможностями настройки. Например, одна Low-code / No-code платформа позволяет полностью настраивать вид карточки клиента в визуальном редакторе, другая – только создавать новые атрибуты, а настройка формы требует кодирования. Кто-то из вендоров позволяет настраивать связи между объектами и логику этих связей в конструкторе, а где-то для этого тоже надо писать код.

Подобных различий много, поэтому при выборе системы пользователям приходится тщательно оценивать заложенные функции и принимать решение, что им точно необходимо, а без чего можно обойтись.

На рынке представлено много игроков Low-code / No-code систем, их продукты различаются «коробочными» возможностями настройки.

для планирования и проведения кампаний, для клиентского сервиса – модуль обращений. Таким образом, клиенты получают готовое решение для быстрого старта без существенных доработок.

API и модуль бизнес-процессов

Качественный адаптивный программный интерфейс взаимодействия (API) – must-have элемент любой CRM-системы. Используя его, клиенты во многих случаях могут реализовать взаимодействие между системами и сервисами без необходимости написания кода на стороне CRM-системы. Этот подход существенно ускоряет внедрение, особенно при ограниченном ресурсе разработчиков.

Еще один плюс – наличие модуля бизнес-процессов. Это конструктор, позволяющий, как в Lego, собрать сложную логику на уровне блоков без разработки либо с минимумом кода. Например, добавить в нужные части бизнес-процесса модуль уведомлений и отправлять по заданной логике

Невозможность запуска системы без доработок

Решения, построенные исключительно в рамках Low-code / No-code подхода, редко покрывают все конечные сценарии использования CRM. Эта концепция разработана для быстрого старта, запуска прототипа. Чтобы реализовать все функции, все равно придется задействовать

Ограниченная функциональность API

Оборотной стороной удобства штатного API является необходимость «подстраиваться» под правила его использования и ограничения. Часто возникают вопросы и сложности с передачей в CRM комплексных пакетов, например, данных о контрагенте с его контактами,



договорами, заказами, отгрузками. Заказчикам приходится делать выбор между «дешевым штатным API» платформы и удобством передачи сразу всего пакета в специально разработанный веб-сервис.

масштабировании системы. Если в дорожной карте развития Low-code / No-code платформы нет нужных функций, их разработку придется взять на себя или поменять бизнес-процессы.

компания реализовала за последние годы, построены на базе Low-code / No-code платформ. При этом часть функциональности все равно разрабатывается с использованием кода.

Для части решения можно использовать преднастроенные функции и Low-code / No-code подход, а определенный функциональный блок реализовать средствами традиционной разработки, изменив интерфейс или бизнес-логику. Например, доработать интерфейс подбора номенклатуры в заказе или КП с учетом специфических требований и продуктового каталога. Либо добавить к стандартной логике назначения обращений дополнительные признаки – уровень загрузки сотрудников или оценки качества работы по аналогичным обращениям.

Гибридный вариант будет служить хорошей основой для дальнейшего развития CRM и учитывать индивидуальные потребности каждой компании. ■

Гибридный вариант будет служить хорошей основой для дальнейшего развития CRM и учитывать индивидуальные потребности каждой компании.

Клиенты нередко отмечают, что у штатного API есть также ограничения и по логированию, что для многих становится стоп-фактором для его использования.

Зависимость от производителя

Зависимость от производителя может быть критична при

Вместо послесловия

По опыту, заказчики зачастую не выбирают между традиционным и Low-code / No-code подходом, а используют сразу оба. Все крупные CRM-решения уровня enterprise, которые наша

Компания «Абамет» перешла на российскую CRM-платформу

ГК «КОПУС Консалтинг» перевела процессы продаж и сервисного обслуживания поставщика металлообрабатывающих станков «Абамет» на отечественную платформу «Битрикс24». Вместе с миграцией ключевых бизнес-процессов и исторических данных была проведена интеграция CRM с ERP-системой и интернет-магазином. «Абамет» – крупнейший поставщик высокопроизводительных металлообрабатывающих станков в России и Белоруссии. «КОПУС Консалтинг» работает с «Абамет» с 2019 года: в тот момент компания внедрила CRM-решение на базе Microsoft Dynamics 365 Online. Однако в связи с невозможностью продлить сроки действия лицензии на программную платформу Microsoft перед «Абамет» встал вопрос о необходимости оперативного переноса всех данных и ключевых бизнес-процессов в области продаж и поддержки клиентов на новое ИТ-решение. Учитывая функциональность CRM, необходимую для обеспечения текущих процессов и для возможности развития системы в будущем, эксперты «КОПУС Консалтинг» предложили использовать российскую платформу «Битрикс24 CRM». На первом этапе проекта за четыре месяца основные процессы продаж и сервисного обслуживания были адаптированы для работы

в «Битрикс24 CRM», выполнена миграция исторических данных. Дополнительно была реализована интеграция CRM с ERP-системой на базе платформы 1С и интернет-магазином компании. Специфика продукции, которую поставляет «Абамет», заключается в том, что продажи основного оборудования сопровождаются большим количеством сопутствующих товаров и опций. В связи с этим коммерческие предложения и заказы могут содержать около 200 позиций. Для оптимизации времени и других ресурсов, которые требуются для подготовки списка товаров в коммерческих предложениях и заказах, специалисты «КОПУС Консалтинг» создали уникальное решение внутри CRM. Это модуль, позволяющий менеджерам автоматически добавлять в коммерческие предложения позиции из каталога номенклатуры, который содержит более 150 тыс. наименований продукции. «За последние пять лет CRM стала для нас незаменимым инструментом. Детальный анализ клиентской базы, автоматизация процесса продаж и планирования сервисных работ с помощью одного окна CRM помогли обеспечить высокий уровень сервиса, который мы предлагаем нашим клиентам, не переставая его совершенствовать», – рассказал генеральный директор «Абамет» Илья Шемякин.