

► SYSTEMY CRM – PRZEGLĄD ROZWIĄZAŃ

	PC Guard	Epicor Software Polska	Sage Symfonia <sup>1)</sup>
Czas wdrożenia CRM	400 – 1000 godzin (uzależniony od wielkości odbiorcy)	Od 1 do 3 miesięcy (w zależności od stopnia złożoności projektu)	brak danych
Czy system CRM ma budowę modułową (możliwość dokładania bądź rezygowania z pewnych modułów)	nie	Tak, oferowany system ma budowę modułową	nie
Czy system jest w pełni skalowalny i jest możliwość rozbudowy dla większej liczby użytkowników	tak	Tak, system jest w pełni skalowalny i elastyczny (technologia .NET), jest możliwość zwiększenia liczby użytkowników	tak
Czy pracownicy firmy, w której wdrażany jest CRM, są szkoleni	szkolenie jest nieodłącznym elementem wdrożenia	Tak, wdrożenie systemu według autorskiej metodologii zakłada m.in. szkolenie użytkowników	tak
Czy możliwa jest integracja istniejących baz danych, czy dane muszą być na nowo wprowadzane do CRM	migracja danych może być elementem wdrożenia	Tak, jest możliwość integracji systemu z istniejącymi bazami danych	tak
W jakim systemie pracuje aplikacja CRM	Linux, aplikacja klienta Windows	Windows 2003 Server, MS SQL 2000/2005	MS SQL Express
Zasady realizacji pomocy technicznej (czas reakcji na zgłoszenie, koszty pomocy technicznej)	zależny od umowy (czas od 2 godzin, koszt od 2000 zł/mies.)	W ramach opieki serwisowej klienci mają dostęp do pomocy technicznej on-line i tzw. Hotline	wsparcie techniczne: roczny abonament (od 1600 zł)
Czy realizowana jest usługa doradztwa przed wdrożeniem CRM i czy usługa taka jest płatna? Ile kosztuje	istnieje możliwość przeprowadzenia audytu przedwdrożeniowego (koszt od 5 tys. zł - uzależniony od wielkości odbiorcy)	Tak, BRR, czyli analiza przedwdrożeniowa, w przypadku wyboru rozwiązania (koszt usług pomniejsza wartość projektu wdrożeniowego)	tak, analiza przedwdrożeniowa (około 2000 zł)
Czy aplikacja jest kupowana przez przedsiębiorstwo, czy tylko dzierżawiona	obydwie możliwości są dostępne	Klienci kupują prawo do korzystania z oprogramowania. Istnieje również możliwość zakupu usług hostingowych	tak, kupowana
Ile kosztuje utrzymanie systemu	utrzymanie systemu jest częścią składową umowy serwisowej	Koszt utrzymania systemu wynosi 20 proc. wartości licencji i w praktyce zależy od konfiguracji systemu	
Na jaki czas udzielana jest gwarancja i co wchodzi w jej zakres	zależny od umowy, minimum 12 miesięcy od zakończenia wdrożenia (gwarancją są objęte błędy matematyczne i logiczne)	Gwarancja udzielana jest na rok i obejmuje działanie systemu zgodne z dokumentacją	według umowy licencyjnej
Jak wdrażane jest oprogramowanie (czy konieczne są przerwy w obsłudze klientów przedsiębiorstwa)	tryb wdrożenia jest ujęty w audycie przedwdrożeniowym (w niektórych przypadkach występują krótkotrwałe przerwy w działaniu komórek przedsiębiorstwa)	System wdrażany jest zgodnie z planem projektu przygotowanym na podstawie analizy potrzeb przedsiębiorstwa, nie są konieczne przerwy w działaniu	według harmonogramu/nie
Całkowity koszt realizacji systemu	od 90 do 150 tys. zł (zależy od kilku czynników – zakres funkcjonalny, liczba użytkowników itp.)	od ok. 70 to 200 tys. zł (w zależności od liczby użytkowników i stopnia złożoności)	od 790 zł do ok.10 tys. zł

Źródło: firmy, opracowanie własne. Zestawienie nie jest bezpośrednim porównaniem produktów (prezentowane systemy znacznie różnią się pod względem

1) rozwiązanie ACT! by Sage 2008 (10.0); 2) system CRM Business All-in-One; 3) system SOFTLAB SQL; 4) rozwiązanie Microsoft Dynamics CRM

SAP <sup>2)</sup>	Asseco Business Solutions <sup>3)</sup>	7Milowy <sup>4)</sup>
około 70 dni	zależy od wdrożonego wariantu (z reguły 3-6 miesięcy)	3 miesiące
Tak, system wdrażany jest w odpowiedzi na konkretne potrzeby przedsiębiorstwa	system zintegrowany (można ograniczyć do niektórych modułów lub kupić licencję deweloperską umożliwiającą rozbudowanie systemu)	tak
Tak, rozwiązanie można rozbudowywać i adaptować zakres funkcjonalny	tak	tak
Szkolenia nie są konieczne, gdyż interfejs jest prosty i w pełni intuicyjny	tak	tak
Tak, możliwa jest integracja dotychczas stosowanych baz danych za pomocą szyny integracyjnej, ale zalecane jest tworzenie nowej bazy danych	tak	tak
Może współpracować ze wszystkimi liczącymi się systemami operacyjnymi na rynku	baza danych Microsoft SQL	CRM jest aplikacją www, wymaga min. IE 6.0. Praca off-line wymaga programu Outlook 2003 lub 2007
Pomoc techniczna, wraz z usługami utrzymania systemu, dostępna jest w ramach usługi Enterprise Support (cena: 22 proc. wartości zakupionych licencji). Klient otrzymuje m.in. opiekę produktową, usługi rozwoju produktu, usuwanie błędów. Czas reakcji na zgłoszenie regulowane jest przez umowę Service Level Agreement	umowa serwisowa, czas reakcji od 2 godzin	miesiąc bezpłatnego wsparcia powdrożeniowego, czas realizacji: 3 dni
Tak, dokonywana jest analiza przedwdrożeniowa (płatna lub bezpłatna - w zależności od zakresu)	jest wykonywana analiza przedwdrożeniowa, koszt uzależniony od zakresu wdrożenia	tak, jest częścią wdrożenia
Mogą być kupowane przez klienta, system może być również dostarczany w modelu hostingu, on-demand i software-as-a-Service	udzielana jest licencja, opłaty jednorazowe, ratalne, leasing, stała opłata miesięczna	kupowana lub dzierżawiona
Usługa ta znajduje się w ramach Enterprise Support	zależy od wdrożonego wariantu	po wdrożeniu systemu większość firm utrzymuje go sama - nie ma dodatkowych kosztów
Zakres i warunki gwarancji są każdorazowo negocjowane z klientem	zależy od wdrożonego wariantu, z reguły na pełen system; czas gwarancji od 12 miesięcy aż do wariantu ciągłej gwarancji w okresie	1 rok (gwarancja obejmuje poprawność konfiguracji i dodatków; pozostały zakres realizuje producent systemu - Microsoft)
nie są konieczne przerwy w funkcjonowaniu firmy	dwa podstawowe warianty: 1) uruchamiany jest pełen system; 2) tymczasowa integracja ze starym systemem	oprogramowanie wdrażane jest równoległe z działalnością firmy (nie są konieczne przerwy w pracy)
ok. 80 tysięcy euro	od 100 tys. zł (w zależności od zakresu)	ok. 25 - 35 tys. zł

funkcjonalnym). Przedstawiliśmy wyłącznie rozwiązania firm, które odpowiedziały na naszą ankietę i podały ceny realizacji wdrożenia.