



Сравнительный анализ

SugarCRM & Salesforce & MSFT Dynamics



Почему Sugar

“SugarCRM является экономически эффективным, простым в использовании решением, которое позволяет компаниям развивать свой бизнес, позволяя им стать более чуткими к потребностям своих клиентов.”

Сильные стороны Sugar...

Гибкость

- Студия и построитель модулей
- Плагины и приложения
- SugarExchange

Управление

- Свобода развертывания
- Клиент имеет свои собственные данные
- Постоянный доступ к реляционным резервным копиям

Цена

- Конкуреноспособная цена
- Лучшее соотношение цены и качества
- Быстрая окупаемость инвестиций

Два главных конкурента Sugar...



Гибкость

SugarCRM

- Простота настройки интерфейса пользователя
- Более 5,000 интеграций с другими предложениями
- Создание собственных интеграций на языке PHP (открытый код)
- Отсутствие ограничений на количество дополнительных модулей и бизнес-процессов

Salesforce.com

- Настройка интерфейса пользователя
- Около 1,000 интеграций с другими приложениями
- Созданий собственных интеграций в force.com (собственный язык)
- Ограниченное количество дополнительных модулей и бизнес-процессов

Microsoft Dynamics

- Настройка интерфейса пользователя «одним нажатием клавиши»
- Менее 100 интеграций с другими предложениями
- Созданий собственных интеграций на языке .NET (Microsoft язык)
- Большие ограничения на настройку он-лайн версий

Управление

SugarCRM

- Каждый пользователь имеет собственную базу данных
- Еженедельное резервирование базы данных с сохранением связей между объектами
- Свобода способов развертывания on-demand или on-site или virtual private cloud
- Легкость перемещения с on-demand на on-site развертывание

Salesforce.com

- Клиенты используют одну общую базу данных (мультипользовательскую)
- Ежемесячное резервирование в формате «flat file» без сохранения связей между объектами
- Затраты на дополнительные параметры резервного копирования

Microsoft Dynamics

- Модель базы данных зависит от типа размещения
- Локальное резервирование приводит к большим затратам (дополнительный сервер)
- Онлайн резервирование в формате «flat file» (экспорт в excel)
- Переход от онлайн резервирования к локальному резервированию громоздкий и требует как минимум 3 рабочих дня

Цена

SugarCRM

- Professional \$30/польз./мес.
- Enterprise \$50/польз./мес.
- Отсутствие разницы между ценой при on-demand и on-site развертывании
- Доступ к порталу пользователей только в версии Enterprise

Salesforce.com

- Contact Manager (макс. 5 польз.) \$5/польз./мес.
- Group (макс. 5 польз.) \$25/польз./мес.
- Professional \$65/польз./мес.
- Enterprise (“Наиболее популярная”) \$125/польз./мес.
- Unlimited \$250/польз./мес.

Microsoft Dynamics

- CRM Online* Professional Edition \$44/польз./мес.
- CRM Online* Professional Plus Edition \$59/польз./мес.
- CRM 4.0 Workgroup (макс. 5 польз.) \$2,200 единовременно
- CRM 4.0 Professional ** \$1,761 + \$880/польз.
- CRM 4.0 Enterprise ** \$4,403 + \$880/польз.

* CRM Online только для US/Canada

** Внешние подключения к CRM 4.0 (доступ к порталу) требуют дополнительного сервера стоимостью \$4,403



Сравнение технических ВОЗМОЖНОСТЕЙ

Сравнение: Архитектура баз данных

SugarCRM

- Multi-instance с возможностью выбора между MySQL, SQL Server, Oracle
- Каждый клиент имеет свою собственную базу данных без дополнительных затрат
- Клиенты могут добавлять неограниченное количество полей базы данных
- On-Premise клиенты имеют полный доступ и контроль над схемой базы данных

Salesforce.com

- Многопользовательская база данных Oracle
- Все клиенты используют одну общую базу данных
- Клиенты могут добавлять ограниченное количество полей базы данных
- Доступ к схеме базы данных ЗАПРЕЩЕН

Microsoft Dynamics

- On-site клиенты используют собственный SQL Сервер, но очень дорогой
- On-demand клиенты используют одну общую базу данных
- On-demand клиенты ограничены в количестве настроек
- Только on-site клиенты могут использовать широкий ряд настроек

Сравнение: Восстановление резервной копии базы данных

2 ключевых аспекта CRM данных: (1) данные пользователей (2) связи между контрагентами, контактами, сделками и другими данными

SugarCRM

- Бесплатные еженедельные восстановления резервной копии данных CRM
- Backup поддерживает все CRM связи.
- Возможность для каждого пользователя сделать backup в локальной базе данных в любом формате

Salesforce.com

- Ежемесячный сырой текстовый объект («flat file» в csv формате)
- Создание резервной копии приводит к потере всех CRM связей
- Почти невозможно хранить резервную копию в локальной базе данных.

Microsoft Dynamics

- CRM online: отсутствует запланированное резервное копирование
- CRM online: экспорт CRM данных в excel («flat file») приводит к затруднению восстановления в формате реляционной базы данных
- CRM 4.0 on-premise: сохраняет backup базы данных на отдельном сервере (приводит к увеличению расходов за внедрение сервера)

Примечание: Все ежедневно делают резервные копии их «on-demand» информации

Сравнение: Ограничения интеграции I

«Логические хуки» и ВЫНОСКИ

SugarCRM

- Professional
- Enterprise

Нет ограничений
Нет ограничений

Salesforce.com

- Contact Manager
- Group
- Professional
- Enterprise
- Unlimited

Не допускается
Не допускается
Не допускается
Ограничено
Ограничено

Microsoft
Dynamics

- CRM online
- CRM 4.0 on-premise

Не допускается
Нет ограничений

Сравнение: Ограничения интеграции II

Web Services APIs

SugarCRM

- Professional
- Enterprise

Нет ограничений
Нет ограничений

Salesforce.com

- Contact Manager
- Group
- Professional
- Enterprise
- Unlimited

Не допускается
Не допускается
Ограничено и высокая цена
Ограничено
Ограничено

Microsoft Dynamics

- CRM online
- CRM 4.0 on-premise

Нет ограничений
Нет ограничений

Сравнение: модули, поля и автоматизация процессов

SugarCRM

- Простота в использовании “Студия и построитель модулей”
- Не требуются навыки разработчика
- Нет ограничений на модули, поля и бизнес-процессы

Salesforce.com

- Простота в использовании “Студия ”
- Не требуются навыки разработчика
- Ограничение в 200 модулей, автоматизация процессов доступна только в Enterprise версии

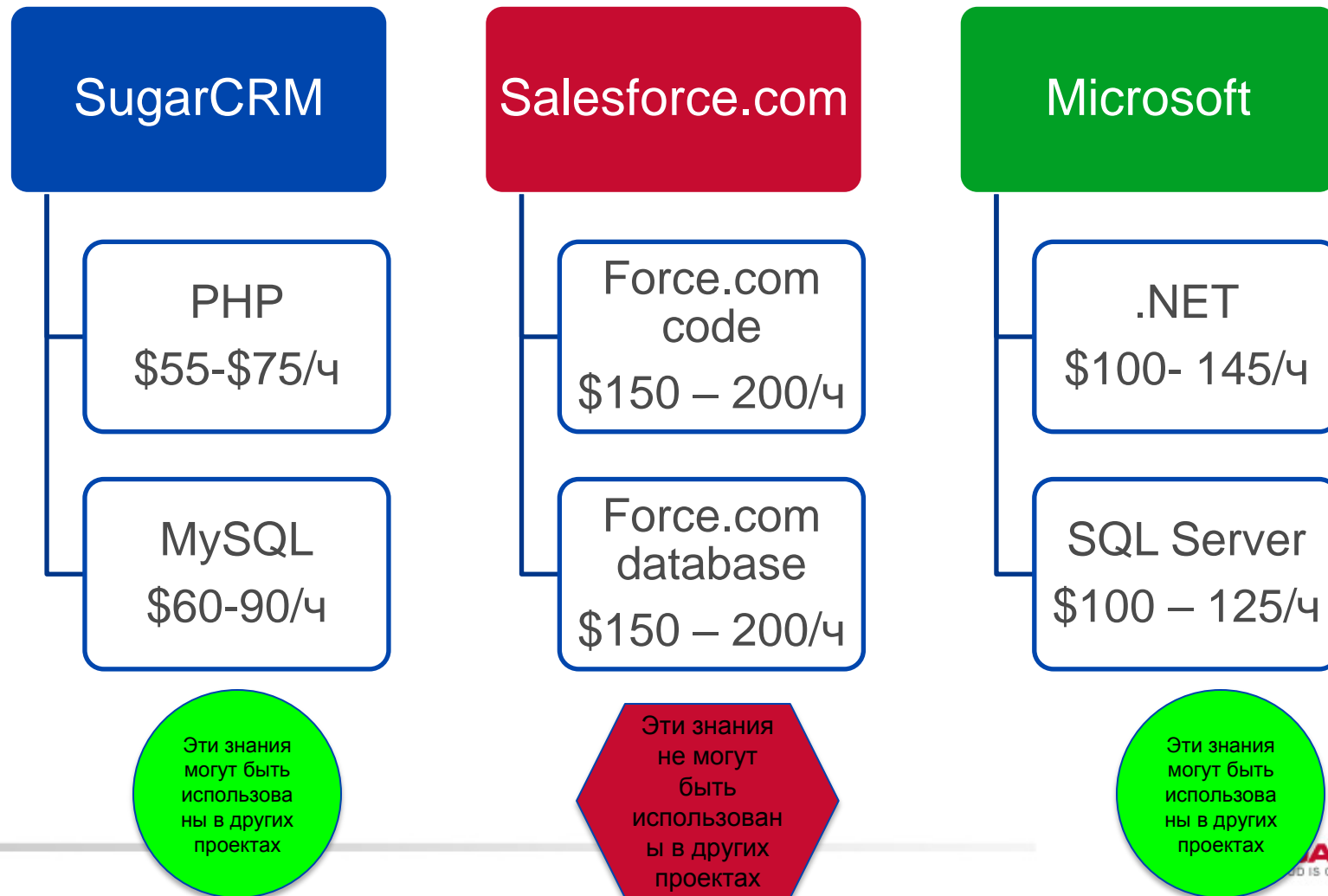
Microsoft Dynamics

- Настройка «одним щелчком»
- Ограничение в 100/200* модулей и процессов
- CRM online не позволяет создавать модули и процессы

*100 для Professional Edition и 200 для Enterprise Edition

Сравнение: Использование технических навыков

Иногда объединение с некоторыми приложениями может потребовать технических навыков. Возникает вопрос: что за навыки и как они могут быть использованы для интеграции с другими проектами? Этот факт влияет на скрытую стоимость различных предложений.



Сравнение: Автоматизация процессов и отчеты

Возможность	SugarCRM Professional	Salesforce.com Enterprise
Custom Objects	Нет ограничений	200
Рассылка Email	Нет ограничений	250 одновременно
Custom Reports	Нет ограничений	15/польз.
API Calls	Нет ограничений	1000/польз.
Audit Logging	Нет ограничений	20 полей макс.
Callouts or Logic Hooks	Нет ограничений	10/польз.-день
Workflow Filters	Нет ограничений	6
Custom Views/Queries	Нет ограничений	6
Custom Reports Filters	Нет ограничений	6

SugarCRM не ограничивает клиентов в использовании дополнительных возможностей :

- В Salesforce автоматизация процессов доступна только в версии Enterprise Edition.

- Salesforce имеет скрытую стоимость. При высокой интеграции стоимость смены системы может быть очень высокой

- SugarCRM не создает ограничений потому что клиенты получают их собственную базу данных. Клиенты Salesforce используют одну базу данных (модель многопользовательской базы данных), ограничивая возможности клиента.

Сравнение: Плагины и дополнения

● SugarCRM

Бесплатно	Коммерческая
4,917	165
100% Open Source	100% Open Source

● Salesforce.com

Бесплатно	Коммерческая
371	482
0% Open Source	0% Open Source

● Microsoft Dynamics

Бесплатно	Коммерческая
0	97
0% Open Source	0% Open Source

SugarCRM предоставляет клиентам вместе с :

- Большое количество дополнений
- Открытый исходный код
- Возможность настроить все надстройки
- Более чем 75 языковых пакетов



Заклучение

SugarCRM – Более гибкая, больший контроль, лучшая цена

