



CRM 비교 백서:

Salesforce, Zoho CRM, SugarCRM, Pipedrive 및 Odoo

2016년 4월

소개

오늘 이용 가능한 CRM 제안 소개

오늘날의 CRM 시장은 상당수의 솔루션과 소프트웨어 대안을 제공합니다. 일부는 더 큰 대기업(일반적으로 온프레미스 호스팅이 필요함)의 요구에 더 잘 맞는 기업도 있고, 중소기업(일반적으로 클라우드 호스팅 솔루션 활용)의 요구에 더 잘 맞는 기업도 있습니다.

CRM 솔루션과 관련하여 공급업체는 끊임없이 변화하는 비즈니스 환경에 맞게 제품을 조정해야 합니다. 예를 들어, 점점 더 많은 CRM 솔루션이 모바일에서 사용 가능해지고 있습니다. 이는 현대 기업에 중요한 이점이며 CRM 사용에 다양성을 제공합니다. 휴대전화나 태블릿에서 직접 고객 관계를 유지할 수 있게 되면 영업 활동을 운영하고 관리하는 방식이 바뀝니다.

CRM 기능과 모범 사례에 대한 고객 기대치가 변화하고 있습니다. 현대 비즈니스 영업 담당자는 연락처를 관리하는 것 이상의 기능이 필요합니다. CRM은 효율적인 커뮤니케이션 도구, 이메일, 전화 또는 채팅 통합, 소셜 기능 등 다양한 기능을 제공해야 하며, 가장 중요한 것은 영업 담당자가 생산적으로 일할 수 있는 뛰어난 사용자 인터페이스를 갖춰야 합니다.

기능 비교

최고의 CRM 솔루션을 공정하게 비교하기 위해 CRM이 제공해야 하는 가장 중요한 기능 표를 정리했습니다. 이는 고객 관계 관리, 영업, 마케팅, 보고, 생산성 및 유용성.

이러한 범주에는 회사가 고객 관계와 판매 파이프라인을 관리하고 더욱 발전시키는 데 필요한 거의 모든 것이 포함됩니다. 이 비교에서 우리는 또한 각 솔루션에 대한 포괄적인 가격 조건 목록을 포함했습니다.

CRM 소프트웨어 소개

세일즈포스

1999년 전 Oracle 임원이 설립한 Salesforce는 CRM 소프트웨어와 엔터프라이즈 에코시스템에서 가장 많이 판매되고 있습니다. Sales Cloud라고 불리는 Salesforce CRM 플랫폼은 SaaS 오피로, 영업팀이 리드를 찾고 더 많은 거래를 성사시키는 데 도움이 되는 여러 클라우드 기반 솔루션을 제공합니다. 매년 3회의 무료 주요 업그레이드가 제공됩니다.

“ 더 똑똑하고 빠르게 판매하세요
세계 1위의 CRM. ”

Salesforce의 유일한 무료 버전은 데이터와 사용자 수 측면에서 제한이 있는 "개발자 에디션"입니다. Salesforce는 또한 다음을 제공합니다.

비영리 단체와 고등 교육 기관에 기부된 10개의 구독권과 엄청난 할인 혜택
교육기관.

Salesforce 비즈니스 솔루션에는 Sales Cloud가 포함됩니다.

서비스 클라우드, 마케팅 클라우드, 커뮤니티 클라우드

Wave Analytics, App Cloud 및 IoT Cloud. SalesforceIQ CRM

Starter, Professional, Enterprise 및 Unlimited(모두 월별 청구)의 네 가지 가격 모델과 에디션을 사용할 수 있습니다.

비교해보기 위해 Salesforce Enterprise를 선택하겠습니다.

150,000+

고객

30+

전 세계 사무실

년에 설립됨

1999

19,000

직원

조호 CRM

1996년에 설립된 이 회사는 2009년에 AdventNet에서 이름을 바꾸고 SaaS 서비스에 집중하기 시작했습니다. Zoho는 회사를 관리하는 30개 이상의 앱을 제공하는 비즈니스 애플리케이션 제품군입니다. 클라우드에서만 사용할 수 있는 앱은 완전히 통합되어 있고 모바일 친화적입니다. 클라우드 소프트웨어 분야의 이 선두 주자는 주로 R&D 프로젝트에 예산을 집중하고 투자자가 참여하지 않으므로 비공개로 유지해야 한다는 사실을 고집합니다.

“ 운영 체제
비즈니스를 위해 ”

Zoho CRM은 표준, 전문가용 등 4가지 버전으로 제공됩니다.

sional, Enterprise, CRM Plus. 사용자가 10명 미만인 경우 Zoho CRM을 무료로 사용할 수 있습니다. 이 비교를 위해 Professional 버전을 비교하기로 했습니다.

15세 이상

백만 명의 사용자

6

부엌

년에 설립됨

1996

3,500

직원

슈거CRM

SugarCRM은 오픈 소스 또는 상용 버전으로 제공되는 웹 기반 CRM 애플리케이션입니다. 현대적인 인터페이스는 직원과 고객 모두가 더 잘 참여하도록 돕고 모바일 애플리케이션도 포함합니다.

원래 오픈 소스로 출시된 SugarCRM은 버전 7이 출시된 이후로 커뮤니티 버전을 더 이상 업데이트하지 않지만 vTiger와 같은 오픈 소스 포크는 여전히 찾을 수 있습니다.

“ CRM 소프트웨어는 신뢰받습니다
전 세계적으로 수백만 명 ”

SugarCRM은 Commu-의 4가지 에디션으로 구분됩니다. nity, Professional, Enterprise, Ultimate. 이 솔루션은 온라인 또는 온프레미스에서 사용할 수 있으며 두 버전 모두에 대한 사용자 정의가 가능합니다. 이 비교를 위해 SugarCRM의 Enterprise 버전을 포함하기로 했습니다.

1.5+

백만 명의 사용자

120

국가

26

언어들

350+

직원

파이프드라이브

시장에 새롭게 출시된 Pipedrive는 2010년에 설립되었습니다. 이 솔루션은 리드와 판매를 관리하는 데 전념합니다.

단계별로, 직접 판매 경험을 바탕으로 영업 관리자와 협력하여 개발되었습니다.

CRM은 이 회사의 독특한 제품이며 단 하나의 버전만 제공됩니다.

“ 소규모 팀에 적합합니다. ”

매우 시각적인 Pipedrive는 특별한 지식이 필요 없이 빠르게(2분 만에) 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 클라우드 기반이며 모바일 앱을 통해 어디에서나 작업할 수 있습니다.

10,000+

고객

13.4달러

백만 달러 모금

년에 설립됨

2010

156

직원

오두 온라인

Odoo는 세 가지 에디션으로 제공되는 오픈 소스 소프트웨어로, 그 중 두 가지는 로컬이고 하나는 클라우드에 호스팅됩니다. Odoo SA와 커뮤니티에서 만든 여러 개발 덕분에 360개 이상의 앱을 사용할 수 있습니다. 이러한 앱 중 일부는 Odoo에서 공식적으로 검증한 반면, 다른 앱은 커뮤니티에서 개발하여 특정 요구 사항에 맞는 특정 버전에 전념합니다.

“ 사업을 성장시키세요 ”

이 비교를 위해 우리는 응용 프로그램을 선택할 것입니다
클라우드 호스팅 버전의 Odoo CRM, Odoo
온라인. 이 오퍼의 독특한 특징은 완전히 사용자 정의가 가능하다는 것
입니다.
대부분의 비즈니스 사례를 포괄하는 30개의 앱. 이러한 앱은 모두
Odoo 서버의 동일한 데이터베이스에 연결되어 회사의 영업 파이프라인
을 나머지 비즈니스 운영과 연결합니다.

2+

백만 명의 사용자

120+

국가

730

파트너

1,500

개발자

기능 비교

고객 관계 관리	세일즈포스 CRM 엔터프라이즈	조호 CRM	슈거CRM	파이프드라이브	Odoo CRM 온라인
리드 관리					
리드 관리					
리드 스코어링					
중복제거					
판매 할당량					
리드 획득					
이메일 통합					
연락처 양식					
웹사이트 행동 측구					
대량 수입					
판매 파이프라인					
기회 관리					
파이프라인 내 관리 ¹					
예상 파이프라인 마감일					
통화 기록					
스크립트/자동화 다음 작업					
관계					
회사					
콘택트 렌즈					
연락처의 사진					
회사당 여러 연락처					
연락처당 여러 회사		2			

¹ 기회는 목록 보기가 아닌 파이프라인에서 직접 관리됩니다.

² 2016년 여름에 출시 예정

인용문

인용문

가격표

견적 템플릿

전자서명

온라인 결제

인라인 협상

다중 UoM

판매 주문

판매 주문

청구서 발송

고객 포털

발송자 통합
(비용+추적)

구독

관리

1

마케팅

세일즈포스 CRM 엔터프라이즈

조호 CRM

슈거CRM

파이프드라이브

Odoo CRM 온라인

리드 생성

대량 메일링

웹에서 리드 캡처

리드 추적
(방문한 페이지)

리드 육성

이벤트

설문조사

블로그

보고하기

세일즈포스 CRM 엔터프라이즈

조호 CRM

슈거CRM

파이프드라이브

Odoo CRM 온라인

보고서

활동 분석

파이프라인 분석

판매 분석

송장 분석

판매 예측

커미션 &
목표

정기적인 사업 2

1

보고서 엔진

동적 그래프

동적 피벗 테이블

사용자 정의 가능
계기반

1 타사 앱을 통해 사용 가능

2 KPI, MRR, 이탈률, CLTV, CAC 비율 등.

생산성 및 사용성

세일즈포스 CRM 엔터프라이즈

조호 CRM

슈거CRM

파이프드라이브

Odoo CRM 온라인

생산력

VOIP 통합

캘린더 통합

실시간 채팅

필드 추가 기능

드래그 앤 드롭 필드

소셜 네트워크

완성

이메일

이메일 통합

이메일 템플릿

사용자 만족도

브랜드 가시성 1

사용성

전체 웹 인터페이스

모바일 앱

2

안드로이드 오프라인 앱

아이폰 오프라인 앱

다국어

인터페이스

API

앱 스토어

1,000
앱

179
앱

7,300
앱³

¹ 브랜드 가시성은 Google 트렌드를 통해 브랜드 키워드에 대한 검색 횟수를 측정하여 측정합니다.

² v10과 함께 출시 예정

³ Odoo는 다양한 비즈니스 요구 사항을 충족하기 때문에 7,300개의 모든 앱이 CRM과 관련된 것은 아닙니다.

사용자 인터페이스

효율성과 최종 사용자 만족도에 관해서, 미세 조정된 사용성은 모든 소프트웨어 플랫폼에서 가장 중요한 요소 중 하나입니다. 강력한 가치 제안을 제공하기 위해 CRM 솔루션은 다음을 수행해야 합니다.

사용자의 요구 사항과 목표를 고려하여 적극적으로 목표를 달성하도록 돕습니다. 사용자 인터페이스는 소프트웨어의 의도된 목적을 효과적으로 충족하기 위해 선호도, 습관 및 학습된 기술과 같은 인간적 요소를 해독하는 전반적인 제품 디자인을 지원합니다. 긍정적인 사용자 경험을 제공하는 데는 강력한 기능적 디자인이 중요합니다.

사용성은 사용자가 무엇을 해야 할지 예상하는 소프트웨어의 능력으로 질적으로 측정됩니다.

여기에는 인터페이스의 모든 요소에 쉽게 접근하고 이해하고 사용할 수 있도록 하는 것이 포함됩니다.

잘 설계된 소프트웨어는 사용자가 시스템에 편안함을 느끼고 원하는 고유한 결과를 얻는 데 도움이 되는 유용성을 제공합니다. 사용자가 작업을 신속하게 수행하고 일상 업무에서 더 효율적으로 작업할 수 있도록 도와줍니다. 모범 사례는 또한 일관성(공통 요소)이 있는 간단한 인터페이스와 계층적 중요성 및 흐름에 기반한 페이지 레이아웃을 제안합니다.

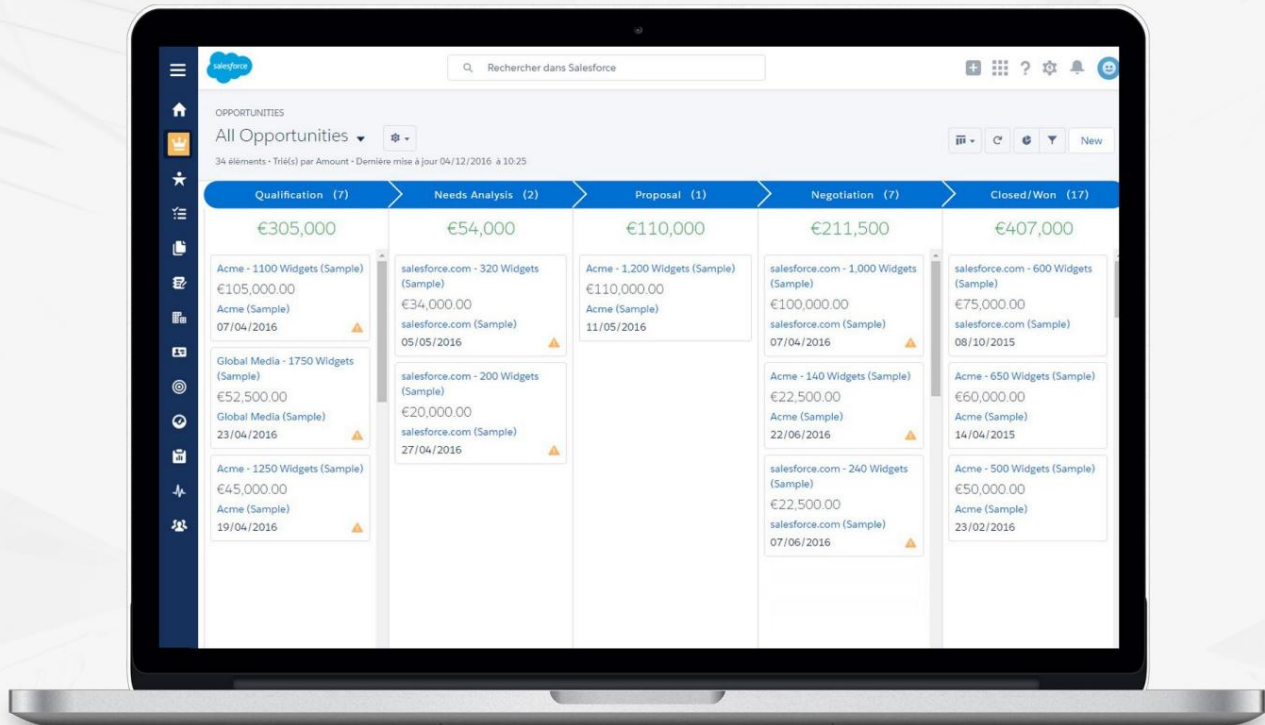
사용성					
	세일즈포스 CRM 인터페이스	조호 CRM	슈거CRM	파이프드라이브	Odoo CRM 온라인
주관적 평가					
탐색 및 검색					
기회 파이프라인					
모바일 앱					
보고서 유연성				2	
속도/페이지 새로 고침 1					
사용자 만족도					
g2Crowd의 평가	4.1 / 5	3.6 / 5	3.2 / 5	4.5 / 5	4.6 / 5
GetApp의 평가	3.9 / 5	4 / 5	4 / 5	5 / 5	5.0 / 5
Capterra의 평가	4.5 / 5	4 / 5	4.5 / 5	4.5 / 5	5.0 / 5

다음 섹션에는 비교 대상인 각 소프트웨어의 사용자 인터페이스를 목록 및 양식 보기에서 비교하는 데 도움이 되는 스크린샷이 포함되어 있습니다.

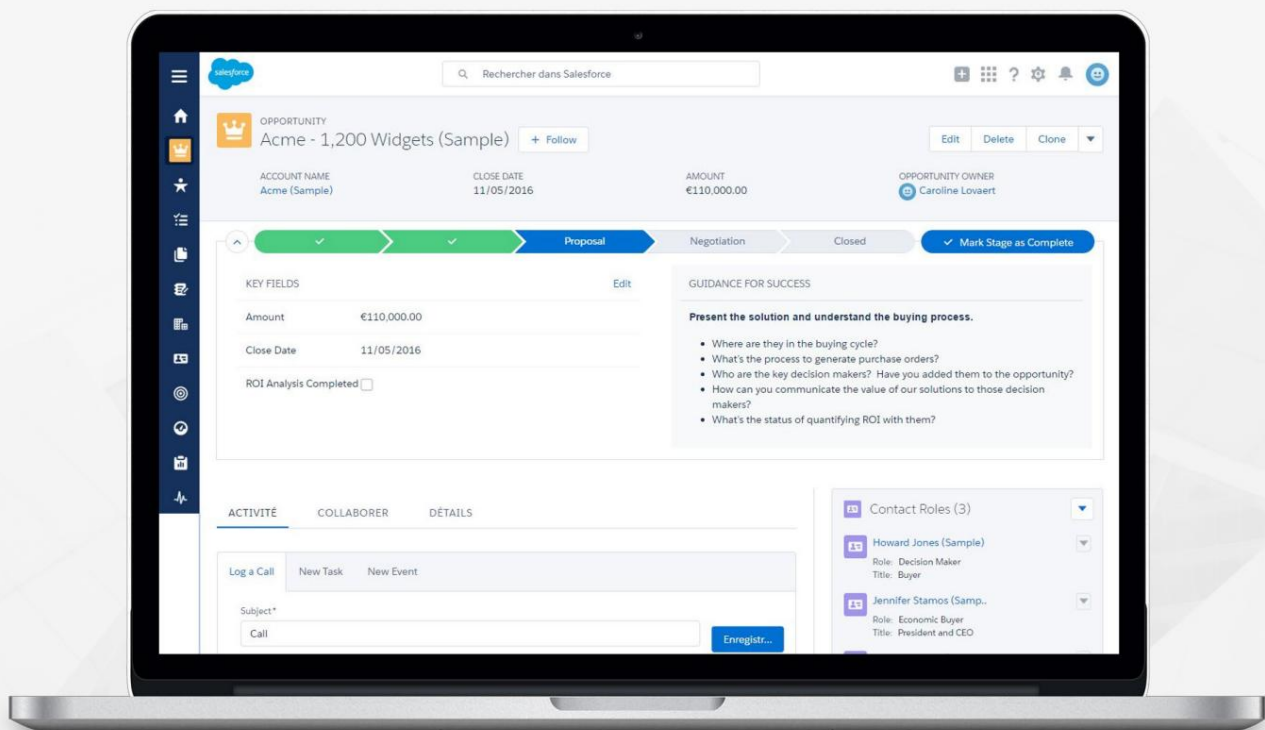
1 응용 프로그램 속도는 표준 작업 중 성능에 대한 페이지 로드의 영향으로 측정되었습니다.

2 Pipedrive는 보고서에서 뛰어난 사용성을 제공하지만, 이러한 보고서는 제한적입니다. 스펙트럼의 반대편에서 Salesforce는 강력한 보고 기능과 열악한 사용성을 가지고 있습니다. 두 경우 모두 각 소프트웨어는 보고서 유연성의 전반적인 품질에 대해 3개의 별을 받았습니다.

사용자 인터페이스 - Salesforce

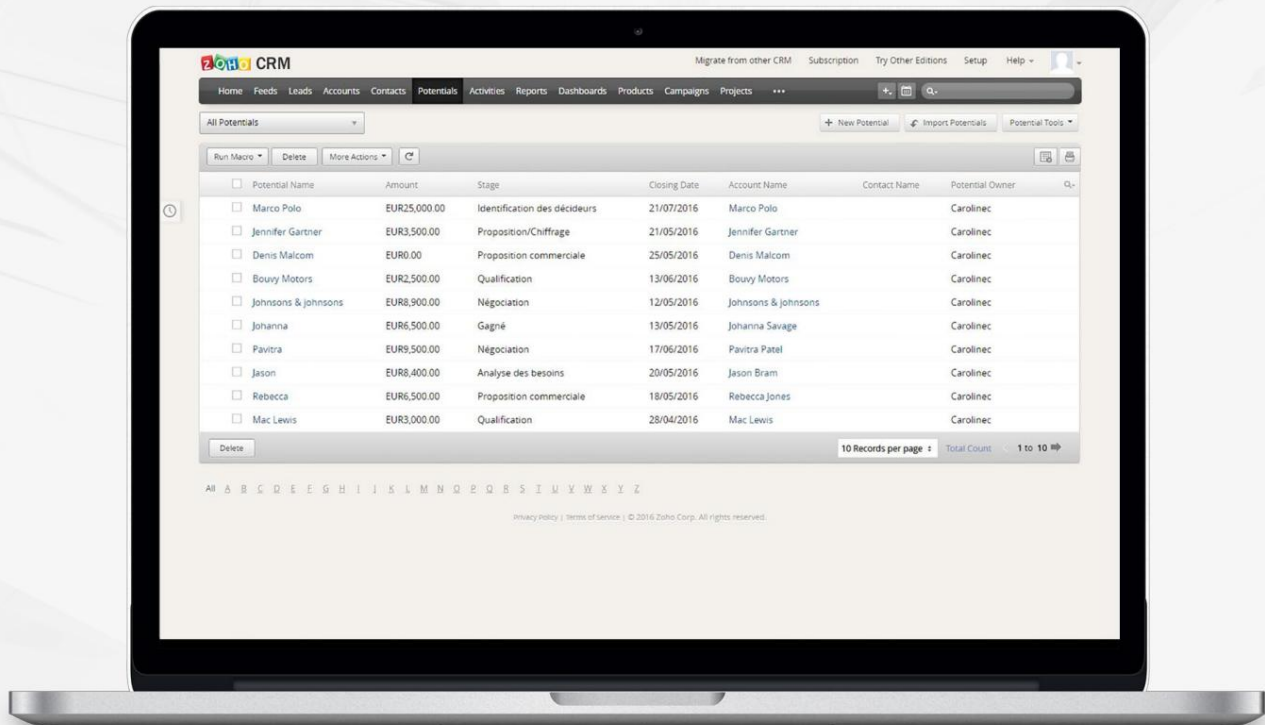


기회 - 칸반 뷰

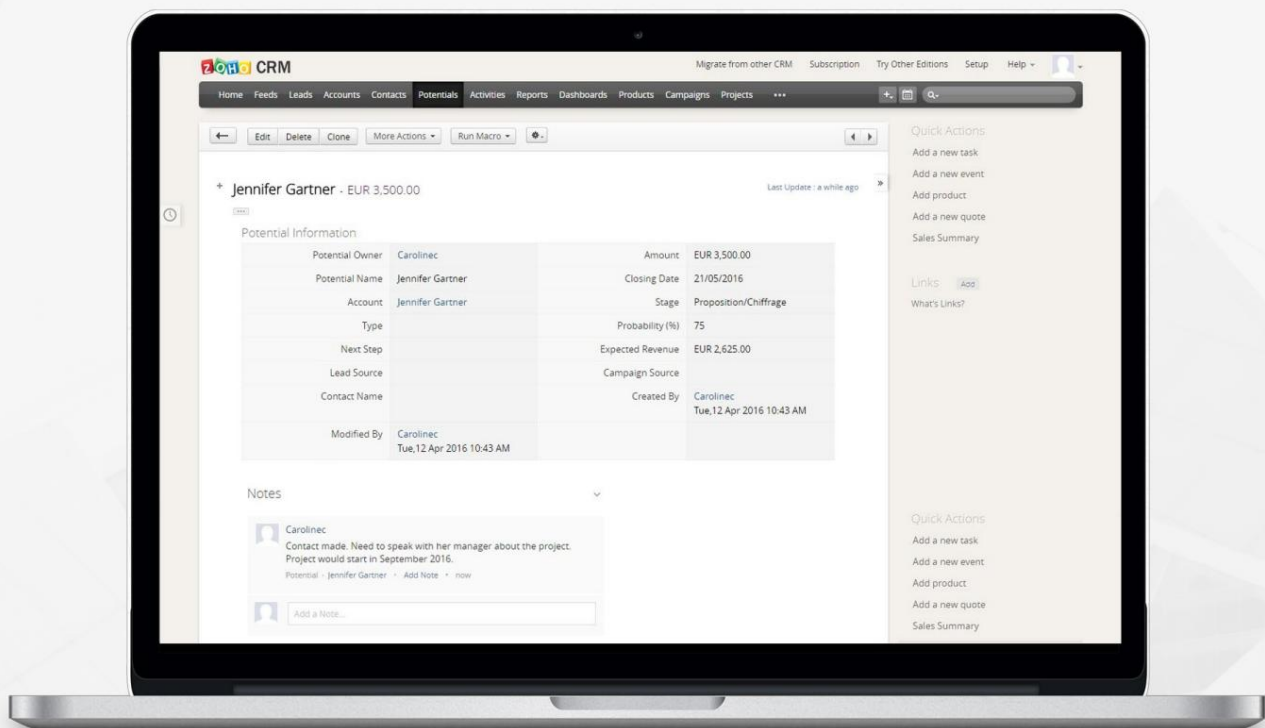


기회 - 양식 보기

사용자 인터페이스 - Zoho CRM

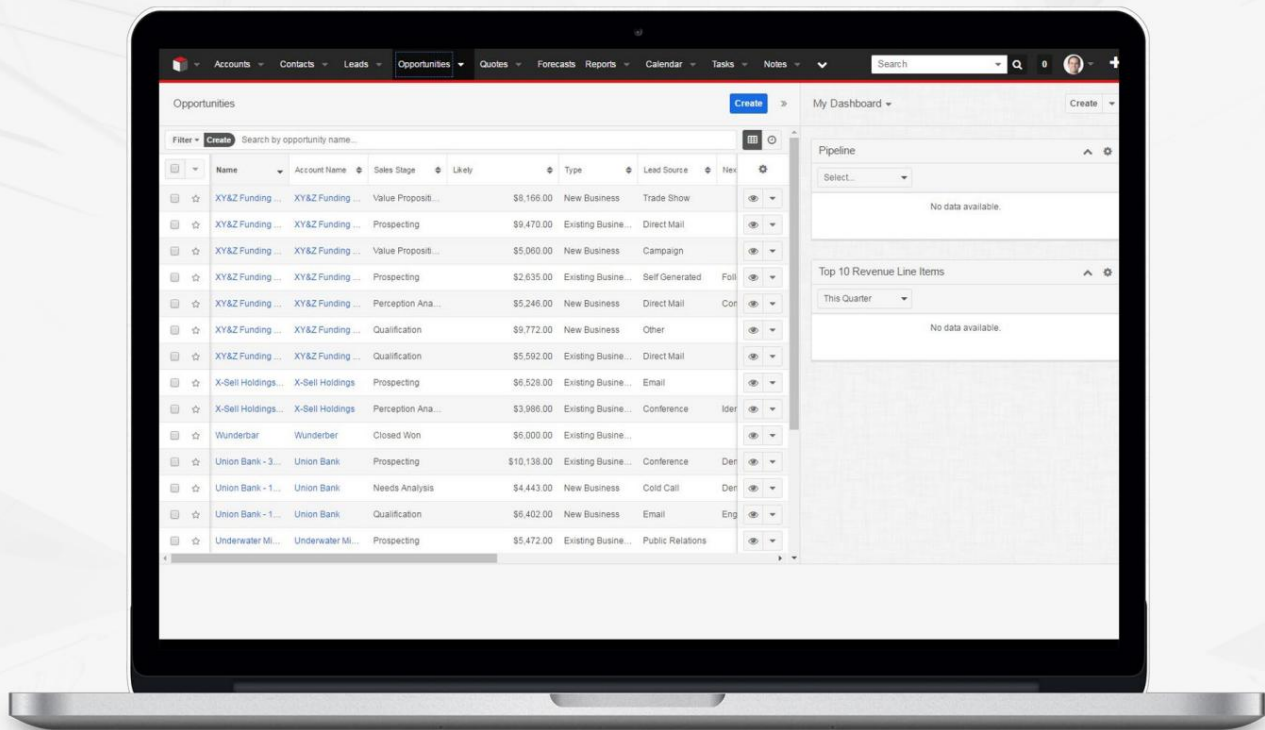


기회 - 목록 보기

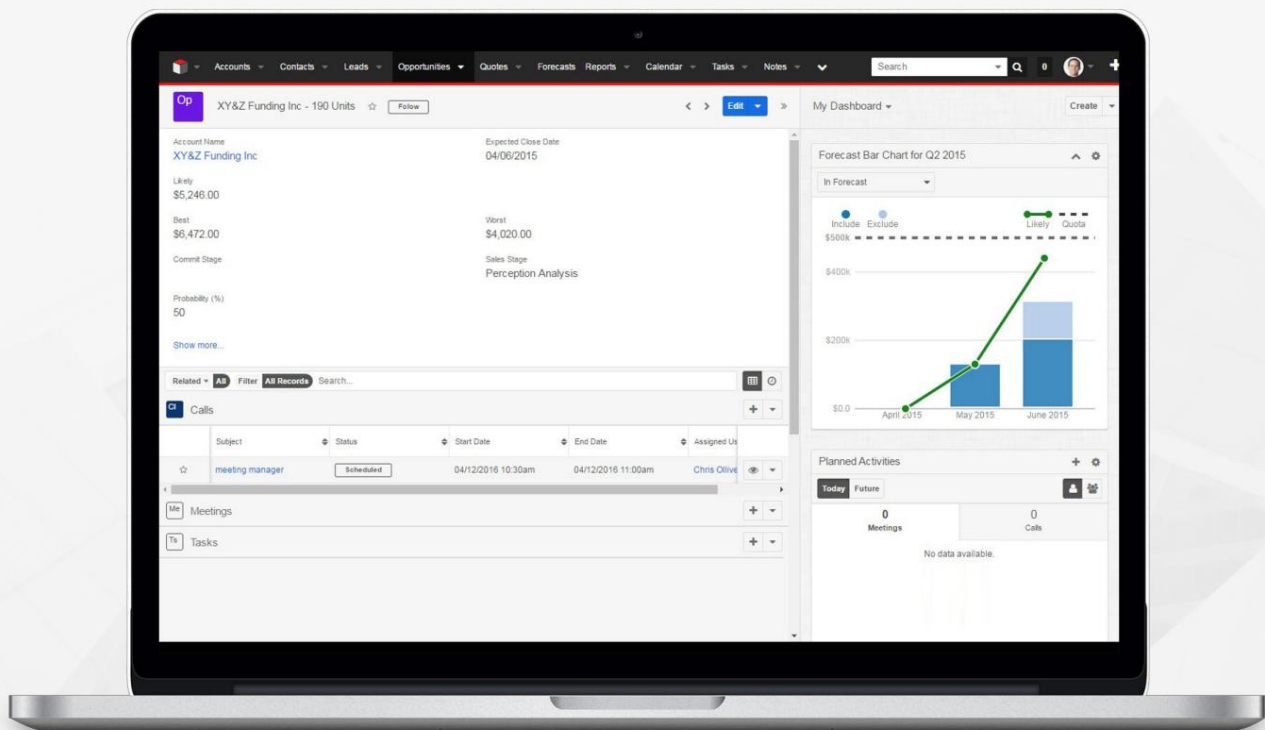


기회 - 양식 보기

사용자 인터페이스 - SugarCRM

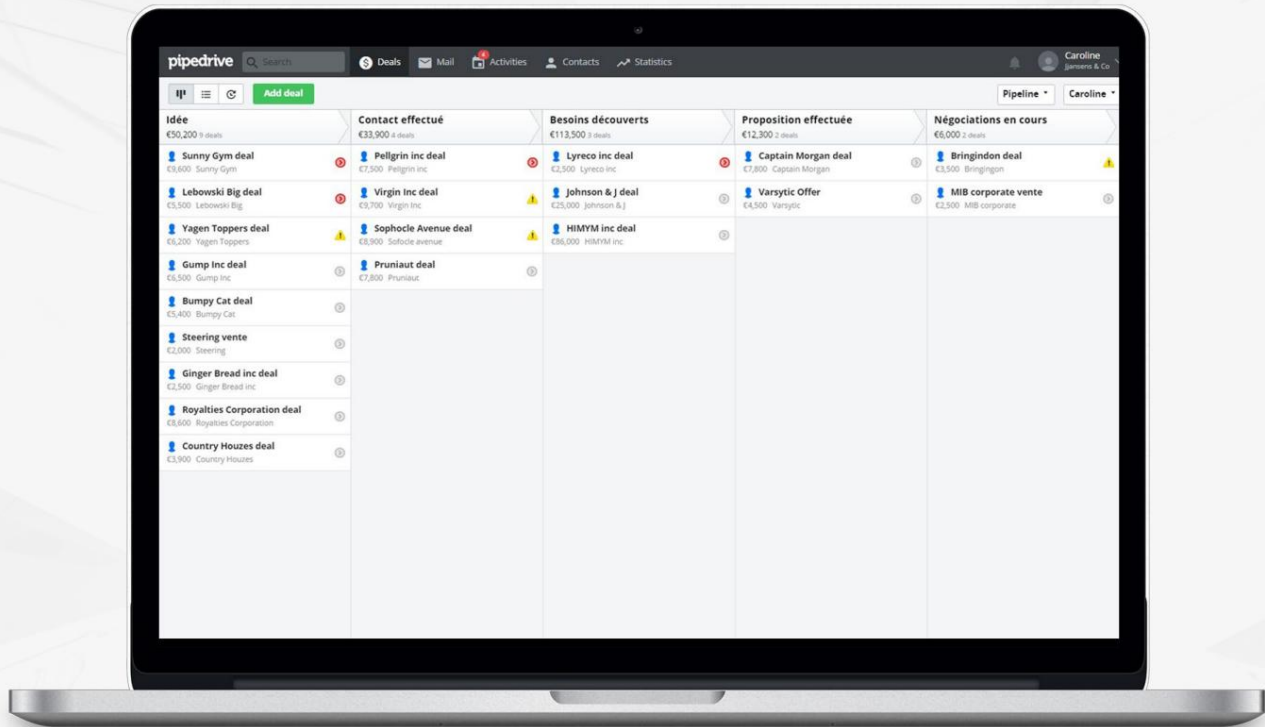


기회 - 목록 보기

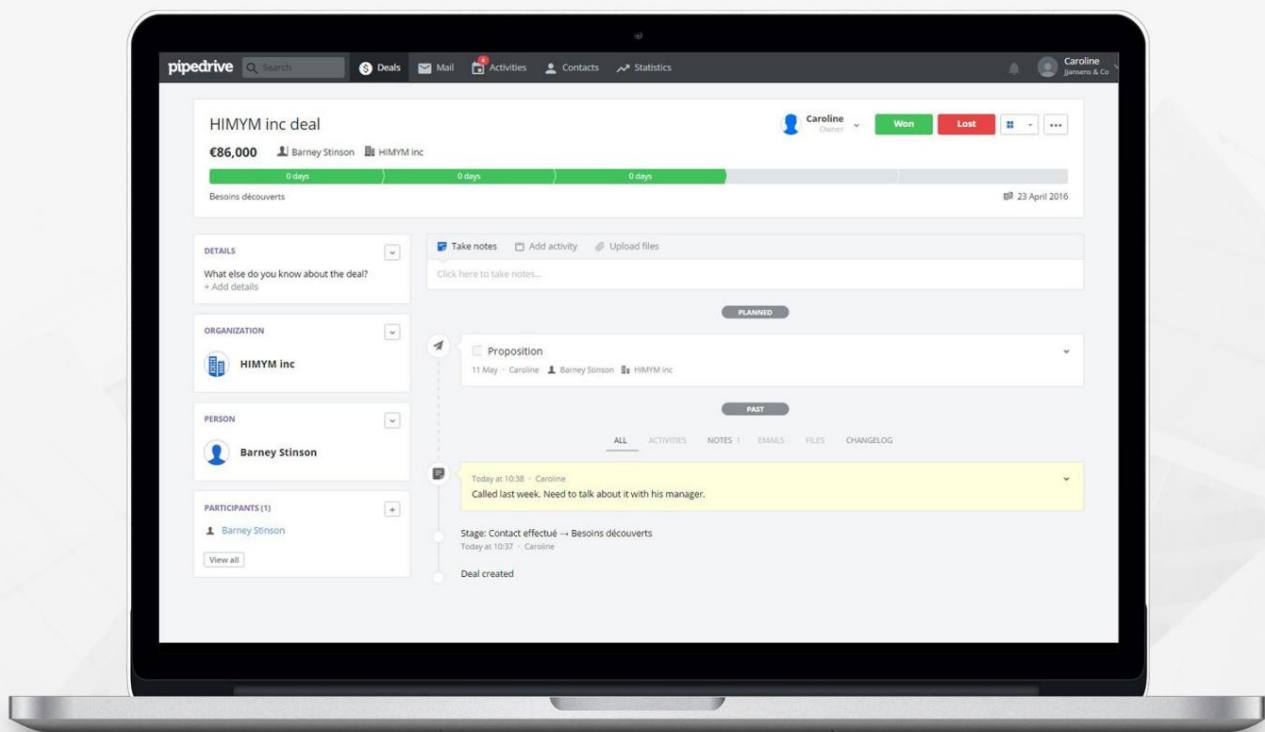


기회 - 양식 보기

사용자 인터페이스 - Pipedrive

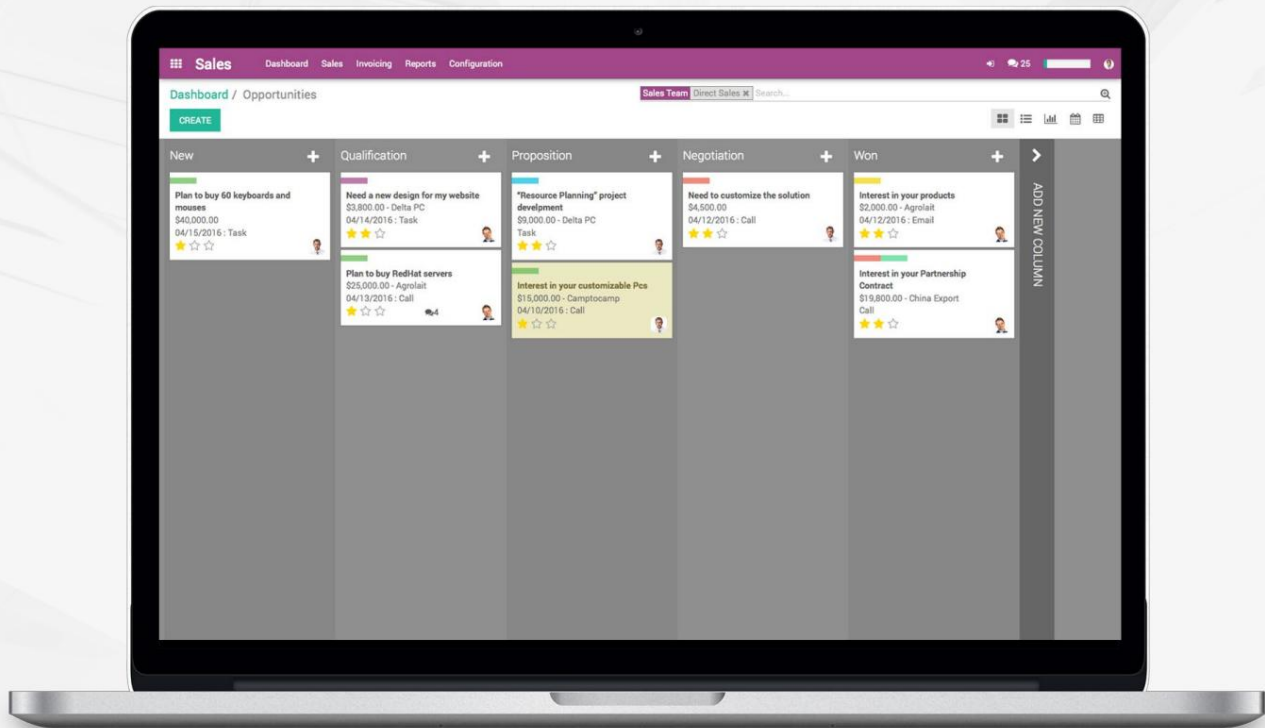


기획 - 칸반 뷰

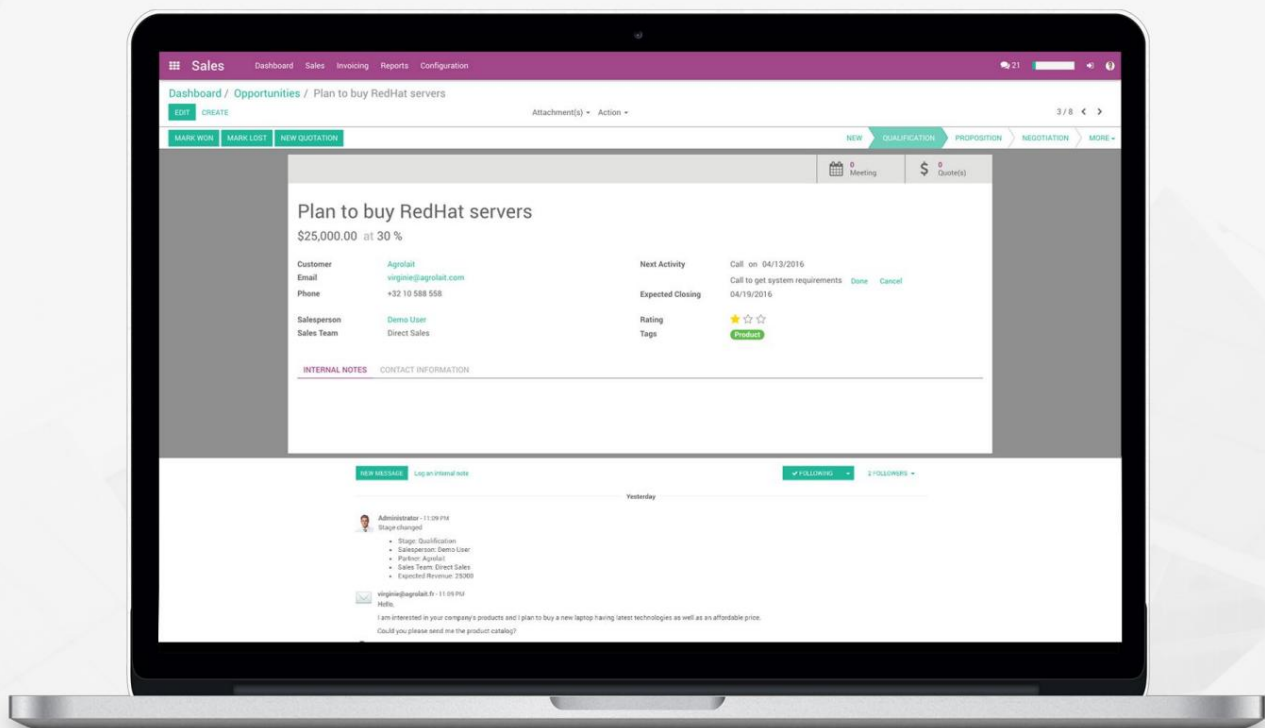


기획 - 양식 보기

사용자 인터페이스 - Odoo 온라인



기회 - 칸반 뷰



기회 - 양식 보기

가격 및 조건

가격 및 정황	세일즈포스 CRM 엔터프라이즈 조호 CRM 슈거CRM 파이프드라이브 Odoo CRM 온라인				
	125달러 / 사용자	\$20 / 사용자	65달러 / 사용자 ¹	\$12 / 사용자	무료 ²
월별 가격					
계약 기간	매년	월간 또 는 연간	매년	월간 간행물	없음
무료 클라우드 버전					
무료 체험					
무료 업데이트					
업그레이드 향후 버전					
호스팅 및 유지					
지원하다	³				

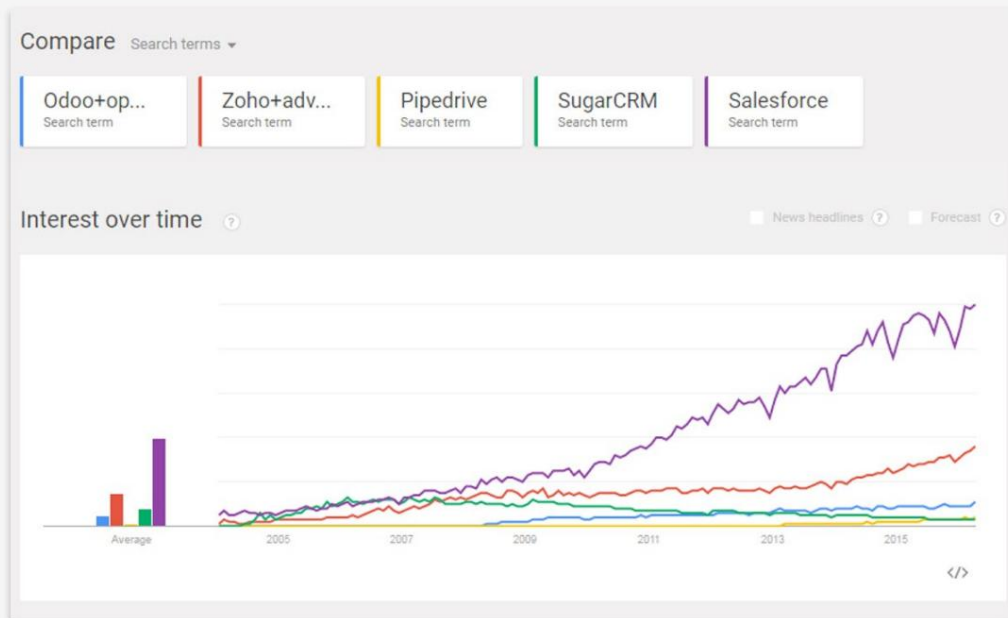
¹ 최소 10명의 사용자

² Odoo CRM은 CRM 앱만 사용하는 한 무제한 사용자에게 무료입니다. 다른 앱(예: 판매, 전자상거래, 재고)을 추가하면 비용은 사용자당 \$25입니다.

³ 지원은 Enterprise 플랜에 포함되지 않지만 무제한 플랜에서는 사용자당 \$250에 제공됩니다.

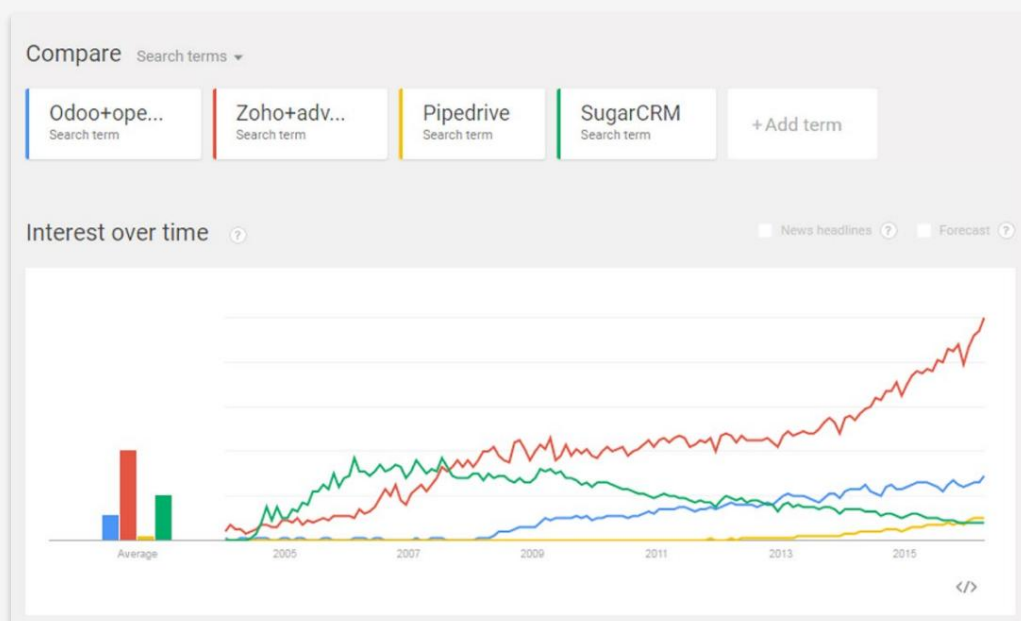
시장 동향

다음 그래프는 Google Trends의 Explore Tool을 사용하여 만들었습니다. 색상 곡선은 연관 키워드에 대한 Google 검색 횟수를 보여줍니다. 이 지표는 각 소프트웨어 플랫폼에 대한 상대적인 소비자 관심을 보여줍니다.



Odoo와 Zoho는 전적으로 CRM 전용 소프트웨어가 아닙니다. 둘 다 CRM 앱이 제공하는 다른 앱과 통합된 비즈니스 애플리케이션 제품군입니다. 이 그래프의 검색 볼륨에는 다음이 포함될 수 있습니다. 이와 관련하여 CRM이 아닌 검색도 있습니다.

Salesforce를 제외한 추가 검색을 통해 이 비교에서 다른 소프트웨어 플랫폼에 대한 더욱 구체적이고 자세한 보기가 표시됩니다.



¹ Odoo는 2014년 이전에 OpenERP로 알려져 있었습니다. Zoho는 2009년 이전에 AdventNet으로 알려져 있었습니다. 따라서 두 키워드는 각 회사의 초기 단계 이후의 성장을 반영하기 위해 사용되었습니다.

결론

CRM 솔루션을 선택하고 구현하는 것은 중요한 결정이자 상당한 투자입니다.

고유한 비즈니스 요구 사항과 운영과 관련하여 신중하게 고려해야 합니다. CRM 솔루션을 선택하는 과정에 있다면 결정을 내리기 전에 고려해야 할 몇 가지 사항이 있습니다.

첫째, 목표를 정의해야 합니다. 이러한 목표의 예로는 더 많은 리드를 확보하고, 전환율을 개선하고, 영업팀을 관리하고, 기존 고객에게 업셀링하는 것 등이 있습니다. 둘째, 귀사는 어떤 유형의 기술이나 지원을 선호합니까? 온프레미스 서버를 통해 소프트웨어를 직접 유지 관리하는 것을 선호합니까, 아니면 소프트웨어 공급업체가 유지 관리하는 클라우드 호스팅 솔루션을 활용합니까?

또한, 귀사의 예산과 내부 역량은 어떻습니까? 온프레미스 솔루션은 대형

플랫폼에 대한 제어력을 높이고 보안 문제를 극복하는 데 도움이 될 수 있기 때문에 기업에 적합합니다. 또는, 온라인 솔루션은 SME에 권장되는데, 사용자 정의 및 비용(호스팅, 유지 관리, 구현 서비스 등)이 일반적으로 최소이거나 기본 요금에 포함되기 때문입니다.

이러한 요소와 관련된 비용과 이점을 평가한 후에는 비즈니스를 더 잘 수행할 수 있습니다.

시중에 나와 있는 잠재적 솔루션을 분석합니다. 각 솔루션의 기능을 비교할 때, 시스템을 일상 업무에 사용하는 직원의 기능적 요구 사항을 고려하는 것을 잊지 마세요. 또한, 조직의 의사 결정권자의 비즈니스 요구 사항도 고려하세요. 최적의 솔루션은 모든 사용자의 노력을 지원할 것입니다.

선택한 시스템의 사용성에 세심한 주의를 기울이십시오. 단순성은 사용자가 소프트웨어를 더 빨리 채택하는 데 기여하며, 궁극적으로 조직의 영업 사원이 더 생산적으로 일할 수 있도록 합니다. 사용성 측면에서 Pipedrive와 Odoo는 시중의 다른 솔루션에 비해 더 고급 기능을 빠르게 배우고 채택할 수 있습니다. 대부분의 CRM 솔루션은 무료 평가판을 제공하므로 기업이 몇 분 만에 독립적으로 테스트하기 쉽습니다.

많은 CRM 전문가들이 언급했듯이 미래는 멀티채널 판매와 효율적인 커뮤니케이션을 지원하는 통합 솔루션이 있는 모바일입니다. 모바일 도구를 사용하면 직원이 고객 요청에 신속하게 대응할 수 있고 통합 도구를 사용하면 시간을 크게 절약하고 사용자가 더 효율적으로 작업할 수 있도록 지원하며 깨끗하고 통합된 데이터베이스를 유지하는 데 도움이 됩니다.

마지막으로, 큰 그림을 보는 것을 잊지 마세요. 회사의 장기 목표가 매출량을 늘리는 것이라면, CRM 솔루션을 선택하는 가장 좋은 방법은 시간이 지남에 따라 그 성장을 따라갈 수 있는 솔루션으로 시작하는 것입니다.

이를 달성하기 위해서는 CRM과 함께 작동하여 비즈니스를 관리하는 도구를 제공할 수 있는 견고한 기능을 갖춘 유연한 솔루션이 확장 가능하고 비용 효율적인 솔루션에 대한 이상적인 선택이 될 것입니다.