

Исследование рынка CRM-систем

✦ Беларусь ✦ 2026 ✦ CATI ✦ Количественное исследование ✦

500

опрошено

469

знают CRM

303

используют

Задачи исследования

01

Определить уровень знания CRM-систем на рынке Беларуси
(спонтанное и с подсказкой)

02

Оценить текущий уровень использования CRM-систем в компаниях

03

Выявить ключевые факторы выбора CRM-системы

04

Оценить результаты внедрения CRM и удовлетворённость пользователей

05

Составить портрет пользователей различных CRM-систем

06

Изучить способы автоматизации и смежные цифровые инструменты

07

Оценить уровень использования AI-инструментов в связке с CRM

08

Проследить динамику рынка в сравнении с волной 2021 года

Методология исследования

Метод сбора данных

CATI — телефонный опрос
(предрекрут через соцсети и мессенджеры)

Размер выборки

500 интервью

Период проведения

2026 год



География опроса

Республика Беларусь:
города с населением 100 000+, Минская область



Целевая аудитория

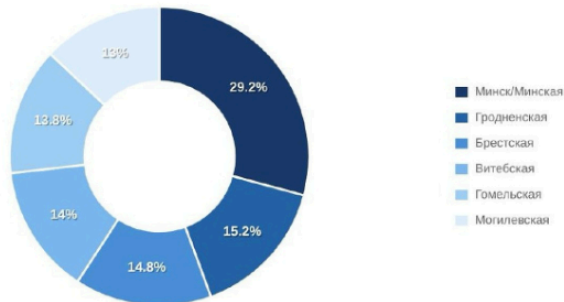
Компании негосударственной формы собственности
с обособленным подразделением по работе с клиентами

- | | |
|------------------------------|---------------------------------------|
| • Директор / CEO | • IT-директор / Руководитель IT |
| • Руководитель отдела продаж | • CRM-администратор / Бизнес-аналитик |
| • Руководитель маркетинга | • Финансовый директор (CFO) |
| • HR | • Технический директор |
| • Рук. клиентского сервиса | • Операционный директор (COO) |

Достигнутая выборка

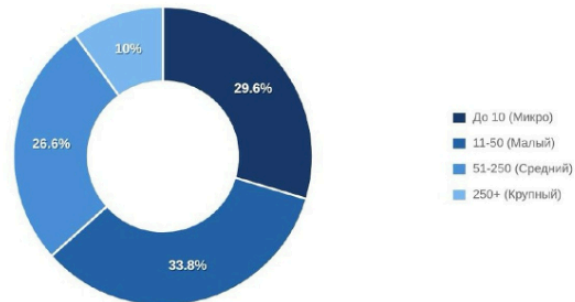
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПО РЕГИОНАМ

База: n=500 (все опрошенные)



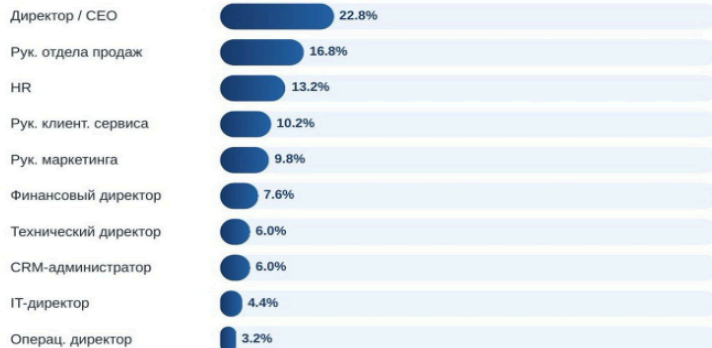
РАЗМЕР КОМПАНИИ

База: n=500 (все опрошенные)



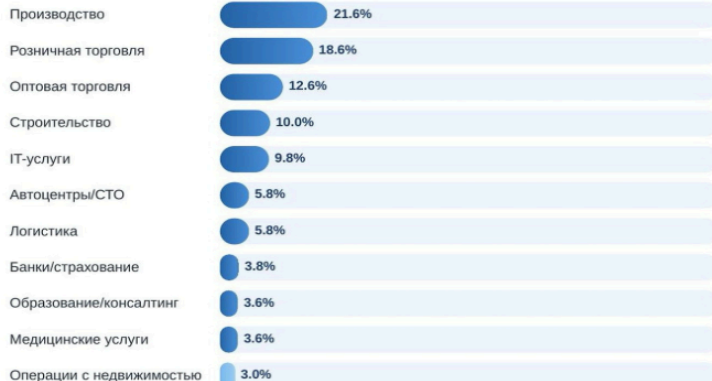
ДОЛЖНОСТЬ РЕСПОНДЕНТОВ

Вопрос: «Укажите вашу должность» | База: n=500



СФЕРА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Вопрос: «Укажите сферу деятельности вашей компании» | База: n=500



Знание CRM-систем

Насколько белорусский бизнес знаком с CRM и кто лидирует в знании брендов?

Знание CRM-систем

93.8%

Знают, что такое CRM
n=500

48.6%

Знают Битрикс24 (спонтанно, ТОМ)
n=469

68.7%

Знают Битрикс24 (спонтанно, всего)
n=469

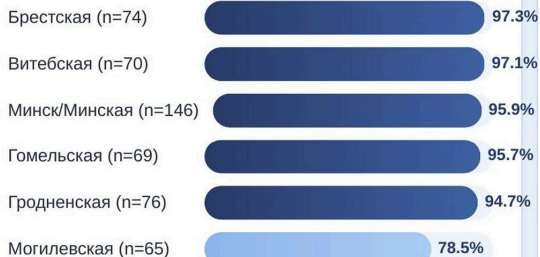
86.8%

Знают Битрикс24 (с подсказкой)
n=469

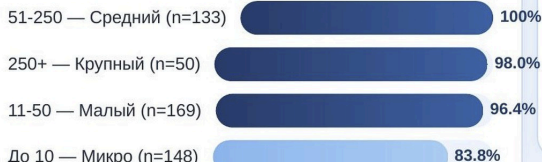
ЗНАНИЕ CRM — КРОСС-СРЕЗ

Вопрос: «Скажите, знаете ли вы, что такое CRM-система?» |
Ответ: «Да, знаю» | n указан на оси

ПО РЕГИОНАМ



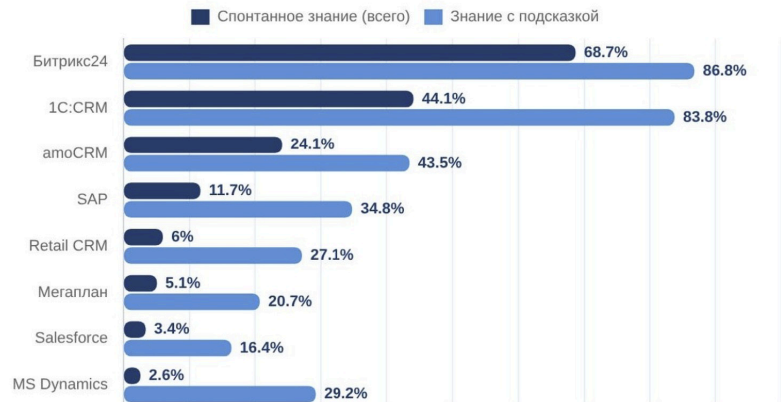
ПО РАЗМЕРУ КОМПАНИИ



ЗНАНИЕ КОНКРЕТНЫХ CRM-СИСТЕМ

Спонтанное: «Какие CRM-системы вы знаете?» | Подсказанное: «Какие из перечисленных CRM-систем вы знаете?»
| База: n=469

● Спонтанное (всего) ● С подсказкой



ЗНАНИЕ CRM-СИСТЕМ С ПОДСКАЗКОЙ — ПО РЕГИОНАМ (%)

Вопрос: «Какие из перечисленных CRM-систем вы знаете?» | База: n=469

Показатель	TOTAL	Брестская (n=72)	Витебская (n=68)	Гомельская (n=66)	Гродненская (n=72)	Могилевская (n=51)	Минск/Минская (n=140)
База (n)	469	72	68	66	72	51	140
Битрикс24	86.8%	90.3%	89.7%	78.8%	72.2% ↓	90.2%	93.6%
1C:CRM	83.8%	88.9%	91.2%	81.8%	66.7% ↓	78.4%	89.3%
amoCRM	43.5%	54.2%	50.0%	37.9%	30.6%	45.1%	43.6%
SAP	34.8%	36.1%	38.2%	28.8%	33.3%	41.2%	33.6%
MS Dynamics CRM	29.2%	37.5%	39.7%	25.8%	19.4%	31.4%	25.7%
Retail CRM	27.1%	30.6%	30.9%	25.8%	20.8%	33.3%	25.0%
Мераплан	20.7%	26.4%	25.0%	12.1%	23.6%	31.4%	14.3%
Salesforce	16.4%	16.7%	19.1%	15.2%	9.7%	17.6%	18.6%
YCLIENTS	9.2%	15.3%	8.8%	6.1%	1.4%	11.8%	10.7%
Creatio	5.5%	1.4%	5.9%	1.5%	1.4%	11.8%	9.3%

Условные обозначения: ↑ значимо выше TOTAL (p<0.05) — зелёный; ↓ значимо ниже TOTAL (p<0.05) — красный.

ЗНАНИЕ CRM-СИСТЕМ С ПОДСКАЗКОЙ — ПО РАЗМЕРУ КОМПАНИИ (%)

Вопрос: «Какие из перечисленных CRM-систем вы знаете?» | База: n=469

Показатель	TOTAL	Микро (n=124)	Малый (n=163)	Средний (n=133)	Крупный (n=49)
База (n)	469	124	163	133	49
Битрикс24	86.8%	82.3%	87.1%	90.2%	87.8%
1C:CRM	83.8%	89.5%	79.8%	81.2%	89.8%
amoCRM	43.5%	44.4%	42.3%	47.4%	34.7%
SAP	34.8%	26.6%	33.7%	36.8%	53.1%↑
Retail CRM	27.1%	25.8%	30.1%	25.6%	24.5%
Меркаплан	20.7%	20.2%	23.3%	20.3%	14.3%
Salesforce	16.4%	8.9%	16.6%	18.8%	28.6%

Условные обозначения: ↑ значимо выше TOTAL (p<0.05) — зелёный; ↓ значимо ниже TOTAL (p<0.05) — красный.

Способы автоматизации

CRM — лишь один из инструментов.

Как компании выстраивают цифровую инфраструктуру в целом?

Способы автоматизации

469

База (знающие CRM)
93.8% от всей выборки (n=500)

71.2%

Учетные программы (1С)
n=469

64.6%

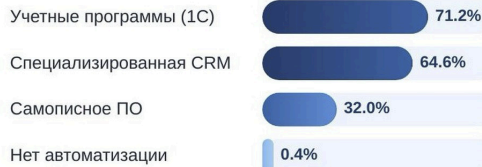
Специализированная CRM
n=469

32.0%

Самописное ПО
n=469

СПОСОБЫ АВТОМАТИЗАЦИИ — ОБЩИЙ ИТОГ

Вопрос: «Какие способы автоматизации работы вы используете в вашей компании?» | Множественный выбор | База: n=469



АВТОМАТИЗАЦИЯ — КРОСС-СРЕЗ

Вопрос: «Какие способы автоматизации вы используете?» | % Учетные программы + CRM | База: n=469

ПО РЕГИОНАМ



ПО РАЗМЕРУ КОМПАНИИ



Способы автоматизации

СПОСОБЫ АВТОМАТИЗАЦИИ — ПО РЕГИОНАМ (%)

Вопрос: «Какие способы автоматизации работы вы используете в вашей компании?» | Множественный выбор | База: n=469

Показатель	TOTAL	Брестская (n=72)	Витебская (n=68)	Гомельская (n=66)	Гродненская (n=72)	Могилевская (n=51)	Минск/Минская (n=140)
База (n)	469	72	68	66	72	51	140
Учетные программы (1С)	71.2%	56.9%	79.4%	65.2%	59.7%	80.4%	80.0%
Специализированная CRM	64.6%	76.4%	60.3%	59.1%	66.7%	54.9%	65.7%
Самописное ПО	32.0%	26.4%	42.6%	33.3%	23.6%	35.3%	32.1%
Нет автоматизации	0.4%	0%	0%	1.5%	0%	2.0%	0%

Условные обозначения: ↑ значимо выше TOTAL (p<0.05) — зелёный; ↓ значимо ниже TOTAL (p<0.05) — красный.

СПОСОБЫ АВТОМАТИЗАЦИИ — ПО РАЗМЕРУ КОМПАНИИ (%)

Вопрос: «Какие способы автоматизации работы вы используете в вашей компании?» | Множественный выбор | База: n=469

Показатель	TOTAL	Микро (n=124)	Малый (n=163)	Средний (n=133)	Крупный (n=49)
База (n)	469	124	163	133	49
Учетные программы (1С)	71.2%	66.9%	69.3%	75.2%	77.6%
Специализированная CRM	64.6%	46.0% ↓	66.3%	77.4% ↑	71.4%
Самописное ПО	32.0%	34.7%	30.1%	29.3%	38.8%
Нет автоматизации	0.4%	0.8%	0.6%	0%	0%

Использование CRM-систем

Кто уже работает в CRM и какие системы выбирает белорусский бизнес?

Использование CRM-систем

303

Пользователей CRM
64.6% знающих о CRM (n=469)

51.5%

Пользователи Битрикс24
n=303

48.5%

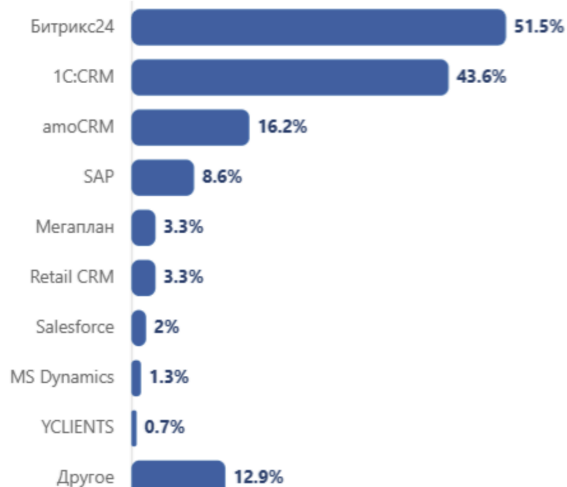
НЕ пользователи Битрикс
n=303

49.8%

Участвовали в выборе CRM
n=303

ТЕКУЩАЯ CRM В КОМПАНИИ

Вопрос: «Какие CRM-системы вы используете в вашей компании в настоящее время?» | TOTAL | База: n=303



Использование CRM-систем

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ CRM-СИСТЕМ — ПО РЕГИОНАМ (%)

Вопрос: «Какие CRM-системы вы используете в вашей компании?» | База: n=303

Показатель	TOTAL	Брестская (n=55)	Витебская (n=41)	Гомельская (n=39)	Гродненская (n=48)	Могилевская (n=28)	Минск/Минская (n=92)
База (n)	303	55	41	39	48	28	92
Битрикс24	51.5%	61.8%	51.2%	46.2%	50.0%	42.9%	51.1%
1C:CRM	43.6%	36.4%	56.1%	28.2%	41.7%	35.7%	52.2%
amoCRM	16.2%	21.8%	24.4%	10.3%	16.7%	10.7%	13.0%
SAP	8.6%	5.5%	12.2%	12.8%	6.2%	10.7%	7.6%
Мегаплан	3.3%	3.6%	2.4%	2.6%	8.3%	7.1%	0%
Retail CRM	3.3%	3.6%	2.4%	7.7%	0%	3.6%	3.3%
Salesforce	2.0%	1.8%	0%	2.6%	4.2%	0%	2.2%
MS Dynamics CRM	1.3%	0%	0%	5.1%	4.2%	0%	0%
Другое	12.9%	5.5%	14.6%	10.3%	8.3%	7.1%	21.7%

Использование CRM-систем

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ CRM-СИСТЕМ — ПО РАЗМЕРУ КОМПАНИИ (%)

Вопрос: «Какие CRM-системы вы используете в вашей компании?» | База: n=303

Показатель	TOTAL	Микро (n=57)	Малый (n=108)	Средний (n=103)	Крупный (n=35)
База (n)	303	57	108	103	35
Битрикс24	51.5%	43.9%	53.7%	55.3%	45.7%
1C:CRM	43.6%	35.1%	40.7%	47.6%	54.3%
amoCRM	16.2%	12.3%	18.5%	18.4%	8.6%
SAP	8.6%	8.8%	7.4%	7.8%	14.3%
Мегаплан	3.3%	3.5%	2.8%	3.9%	2.9%
Retail CRM	3.3%	3.5%	7.4% †	0%	0%
Salesforce	2.0%	0%	0.9%	3.9%	2.9%
MS Dynamics CRM	1.3%	0%	1.9%	1.0%	2.9%
Другое	12.9%	19.3%	8.3%	9.7%	25.7%

Условные обозначения: † значимо выше TOTAL (p<0.05) — зелёный; ‡ значимо ниже TOTAL (p<0.05) — красный.

Внедрение CRM

Когда и почему компании решаются на внедрение и кто принимает это решение?

Внедрение CRM-системы

КОГДА ВНЕДРИЛИ CRM? — TOTAL

Вопрос: «Как давно вы внедрили CRM-систему в вашей компании?» | TOTAL | База: n=303



КОГДА ВНЕДРИЛИ CRM? — ПОЛЬЗОВАТЕЛИ БИТРИКС24 VS ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ДРУГИХ CRM-СИСТЕМ

Вопрос: «Как давно вы внедрили CRM-систему в вашей компании?» | База: n=303 | Пользователи Битрикс24 (n=156) vs Пользователи других CRM-систем (n=147)

● Пользователи Битрикс24 ● Пользователи других CRM-систем



Внедрение CRM-системы

УЧАСТИЕ В ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЯ О ВНЕДРЕНИИ CRM

Вопрос: «Подскажите, участвовали ли Вы лично в принятии решения о внедрении CRM-системы в вашей компании?» | TOTAL | База: n=303



ПРИЧИНЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О ВНЕДРЕНИИ

Вопрос: «Оцените, насколько каждая из причин повлияла на решение о внедрении CRM» | Средняя оценка (1–10) | База: n=151



Факторы выбора CRM и результаты внедрения

Что важно при выборе системы и оправдываются ли ожидания?



Факторы выбора CRM

ВАЖНОСТЬ ФАКТОРОВ ПРИ ВЫБОРЕ CRM — СРЕДНИЙ БАЛЛ (1–10) — TOTAL

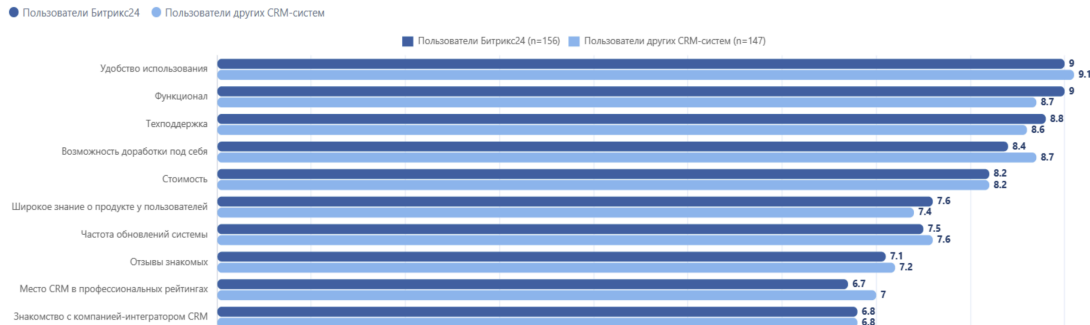
Вопрос: «Оцените важность каждого из факторов при выборе CRM-системы» (шкала 1–10) | TOTAL | База: n=303



Факторы выбора CRM

ВАЖНОСТЬ ФАКТОРОВ ПРИ ВЫБОРЕ CRM — СРЕДНИЙ БАЛЛ (1–10) — БИТРИКС24 VS НЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

Вопрос: «Оцените важность каждого из факторов при выборе CRM-системы» (шкала 1–10) | База: n=303 | 624 (n=156) vs Пользователи других CRM-систем (n=147)



ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ВНЕДРЕНИЯ — СРЕДНИЙ БАЛЛ (1–10) — TOTAL

Вопрос: «Оцените, насколько внедрение CRM повлияло на каждый из показателей» (шкала 1–10) | TOTAL | База: n=303



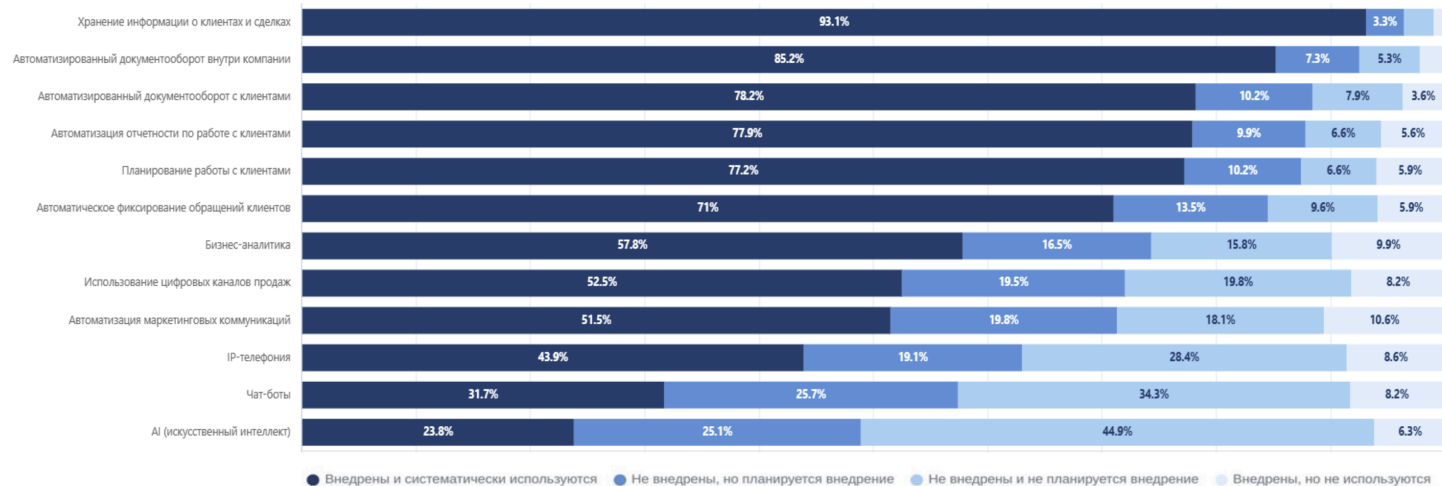
Задачи, решаемые CRM

Какие функции CRM уже внедрены, а какие на очереди?

Задачи, решаемые CRM

ЗАДАЧИ, РЕШАЕМЫЕ CRM — TOTAL

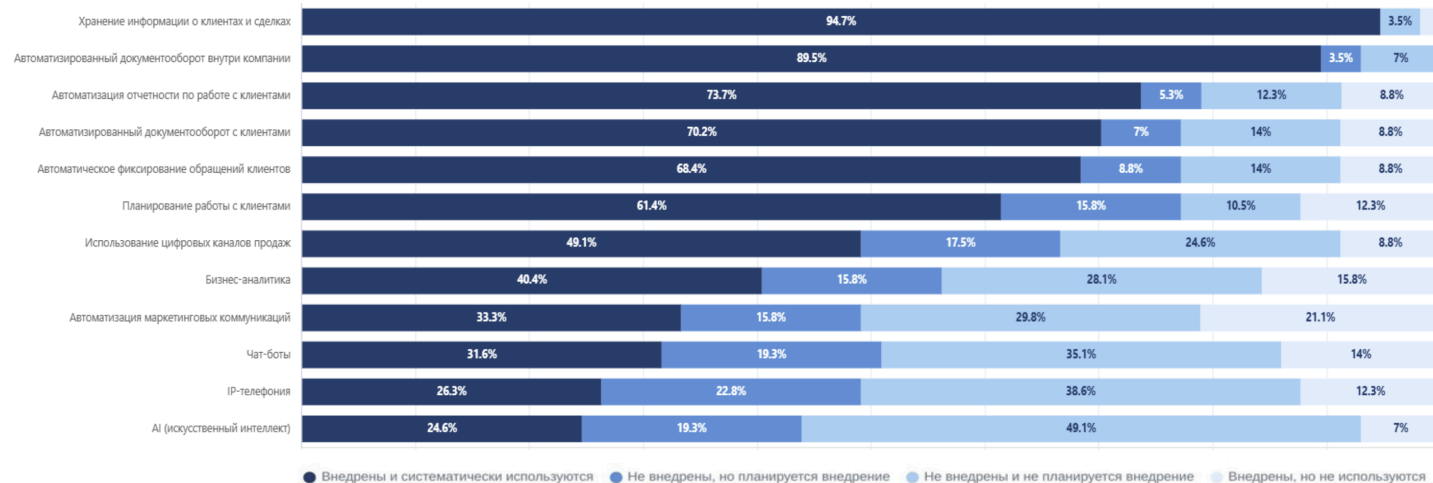
Вопрос: «Укажите, пожалуйста, текущий статус использования следующих инструментов и функций CRM в вашей компании» | TOTAL | База: n=303 | 100% нормированная диаграмма



Задачи, решаемые CRM

ЗАДАЧИ, РЕШАЕМЫЕ CRM — МИКРО (ДО 10 СОТРУДНИКОВ)

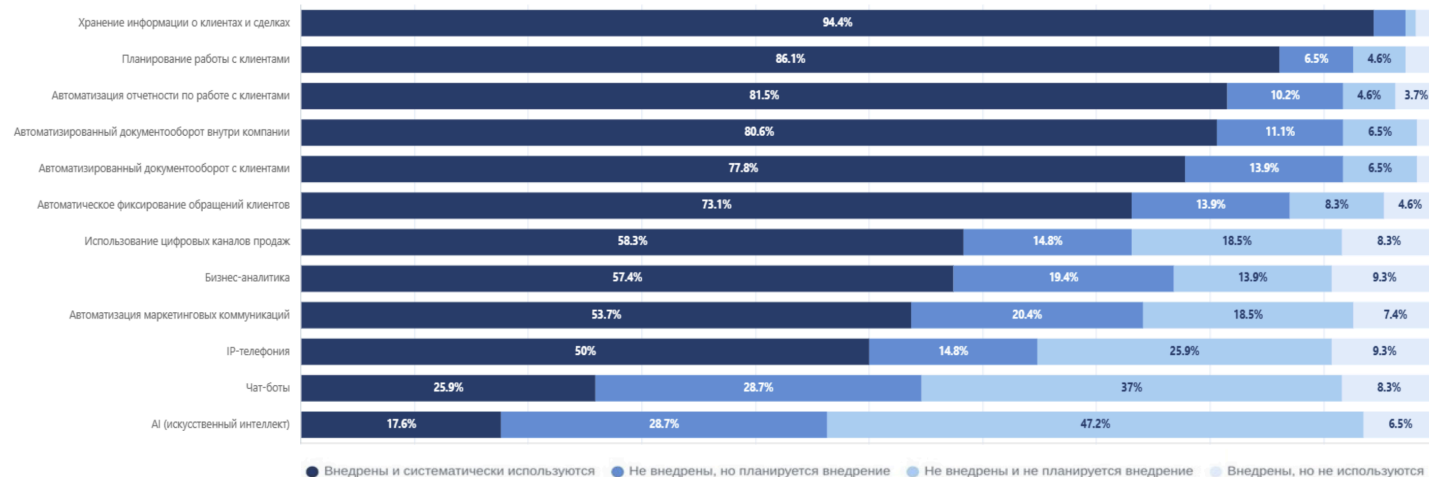
Вопрос: «Укажите, пожалуйста, текущий статус использования следующих инструментов и функций CRM в вашей компании» | До 10 сотрудников (Микро) | База: n=57 | 100% нормированная диаграмма



Задачи, решаемые CRM

ЗАДАЧИ, РЕШАЕМЫЕ CRM — МАЛЫЙ (11–50 СОТРУДНИКОВ)

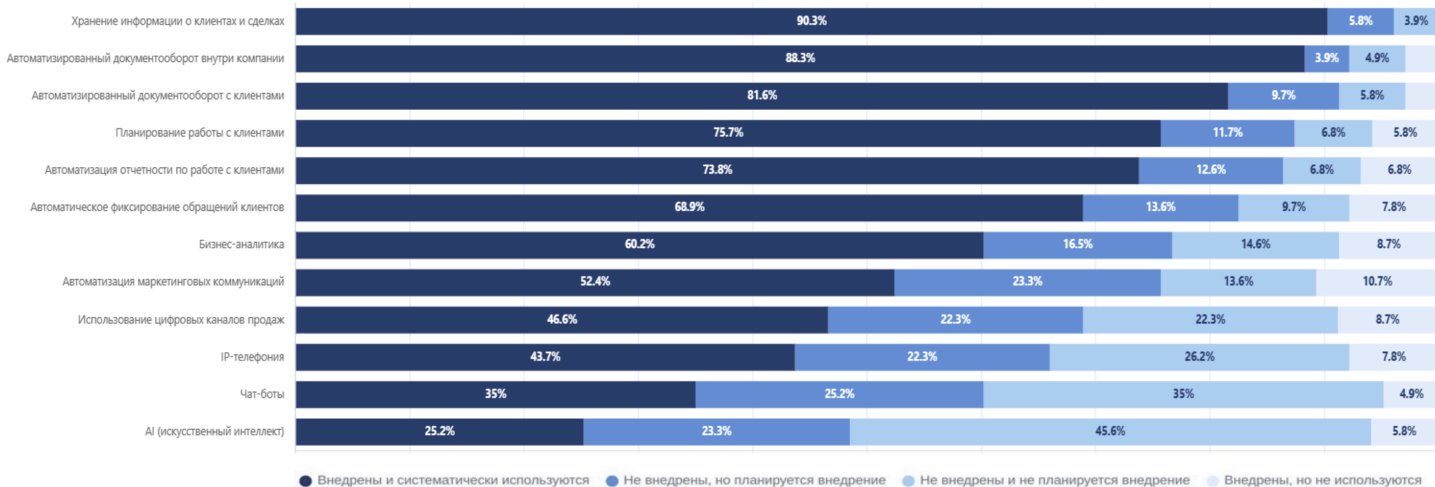
Вопрос: «Укажите, пожалуйста, текущий статус использования следующих инструментов и функций CRM в вашей компании» | 11–50 сотрудников (Малый) | База: n=108 | 100% нормированная диаграмма



Задачи, решаемые CRM

ЗАДАЧИ, РЕШАЕМЫЕ CRM — СРЕДНИЙ (51–250 СОТРУДНИКОВ)

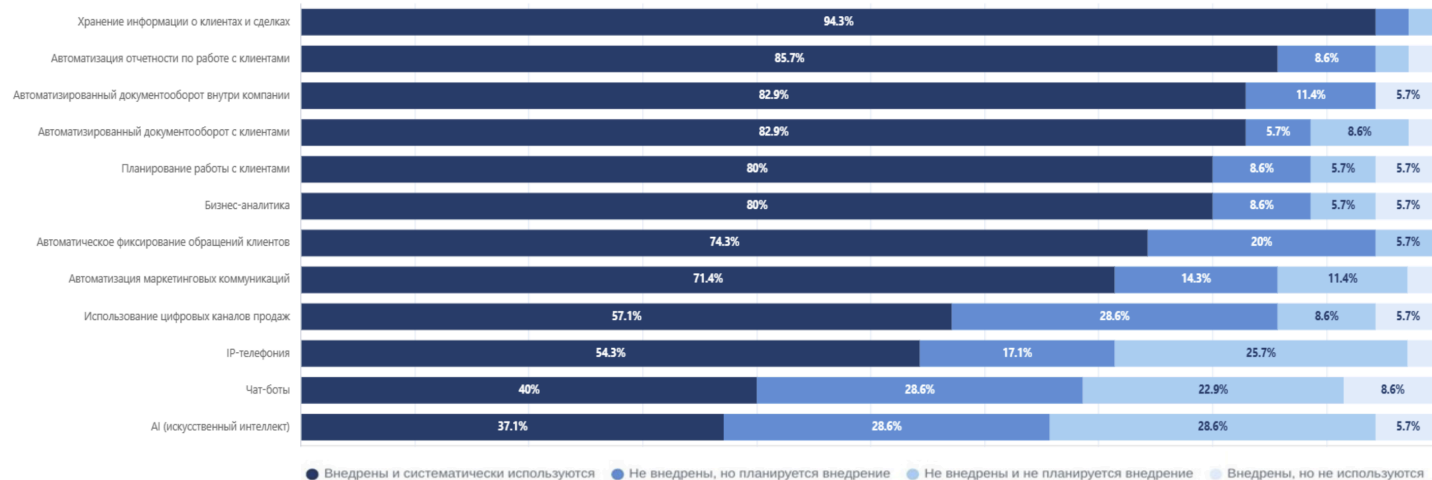
Вопрос: «Укажите, пожалуйста, текущий статус использования следующих инструментов и функций CRM в вашей компании» | 51–250 сотрудников (Средний) | База: n=103 | 100% нормированная диаграмма



Задачи, решаемые CRM

ЗАДАЧИ, РЕШАЕМЫЕ CRM — КРУПНЫЙ (250+ СОТРУДНИКОВ)

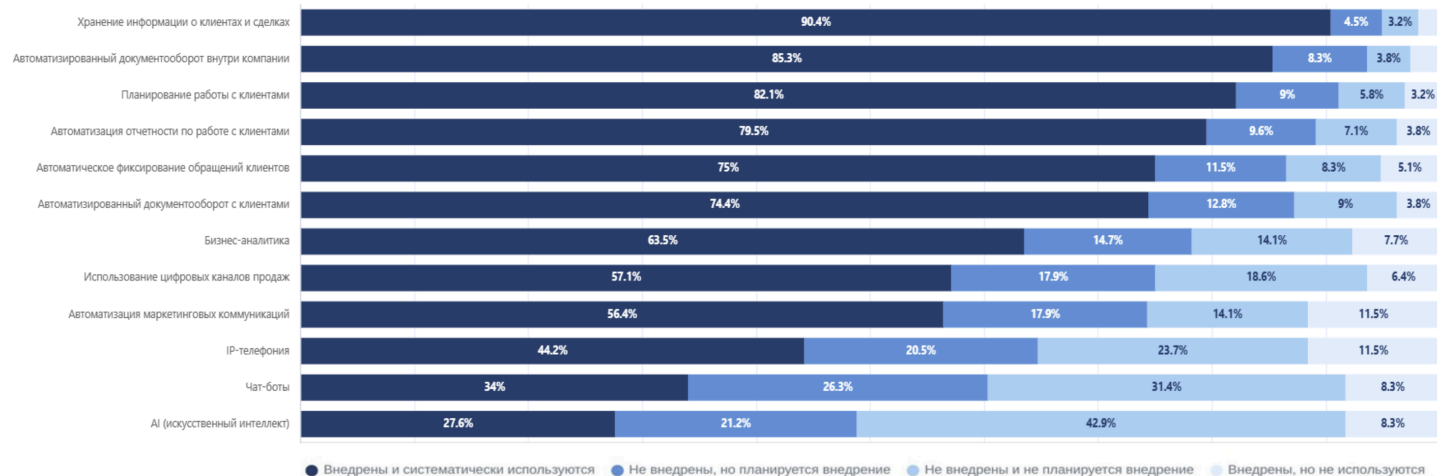
Вопрос: «Укажите, пожалуйста, текущий статус использования следующих инструментов и функций CRM в вашей компании» | 250+ сотрудников (Крупный) | База: n=35 | 100% нормированная диаграмма



Задачи, решаемые CRM

ЗАДАЧИ, РЕШАЕМЫЕ CRM — ПОЛЬЗОВАТЕЛИ БИТРИКС24

Вопрос: «Укажите, пожалуйста, текущий статус использования следующих инструментов и функций CRM в вашей компании» | Пользователи Битрикс24 | База: n=156 | 100% нормированная диаграмма



AI и инструменты совместной работы

Как искусственный интеллект входит в рабочие процессы
белорусского бизнеса?

AI и инструменты совместной работы

49.4%

Используют AI (рег.+иногда)
n=407

21.6%

Используют AI регулярно
n=407

18.2%

Планируют внедрить AI
n=407

71.3%

Знают Битрикс24 (инструмент)
n=407

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ AI — ПО РАЗМЕРУ КОМПАНИИ (%)

Вопрос: «Используете ли вы или сотрудники вашей компании инструменты искусственного интеллекта для решения рабочих задач?» | База: n=407

Статус использования AI	TOTAL (n=407)	Микро (n=124)	Малый (n=131)	Средний (n=104)	Крупный (n=48)
Да, используем регулярно	21.6%	20.2%	24.4%	17.3%	27.1%
Да, используем время от времени / экспериментируем	27.8%	21.8%	27.5%	33.7%	31.3%
Пока не используем, но планируем внедрить в ближайший год	18.2%	17.7%	13.0%	22.1%	25.0%
Не используем и не планируем	32.4%	40.3%	35.1%	26.9%	16.7%

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ AI — ПОЛЬЗОВАТЕЛИ БИТРИКС24 VS ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ДРУГИХ CRM-СИСТЕМ

Вопрос: «Используете ли вы инструменты искусственного интеллекта?» | База: n=214 | Б24 (n=109) vs Пользователи других CRM-систем (n=105)

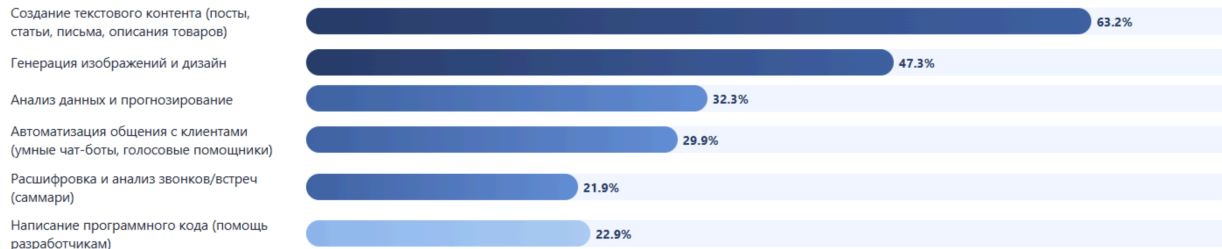
● Пользователи Битрикс24 ● Пользователи других CRM-систем



AI и инструменты совместной работы

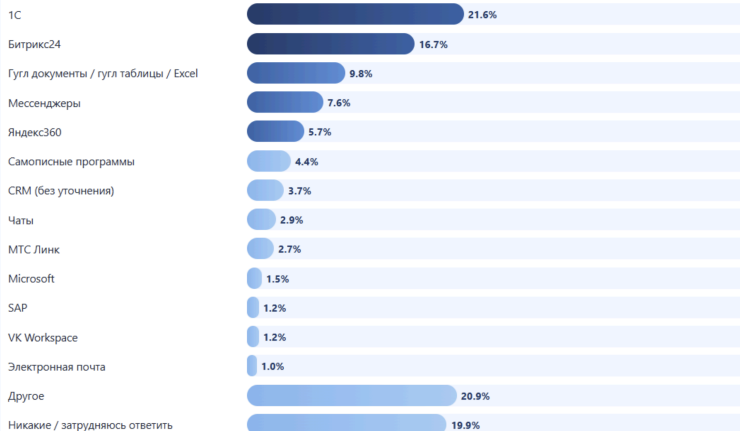
ДЛЯ КАКИХ ЗАДАЧ ПРИМЕНЯЕТСЯ AI

Вопрос: «Для каких именно задач вы применяете искусственный интеллект?» | Множественный выбор | База: n=201 (использующие AI, col AP)



ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ СОВМЕСТНОЙ РАБОТЫ (СПОНТАННОЕ УПОМИНАНИЕ)

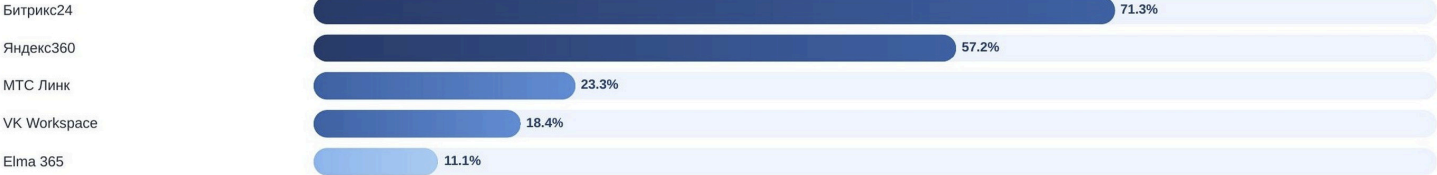
Вопрос: «Какие инструменты для совместной работы используют в вашей компании?» | Открытый вопрос, спонтанные ответы | TOTAL | База: n=407



AI и инструменты совместной работы

ЗНАНИЕ ИНСТРУМЕНТОВ ДЛЯ СОВМЕСТНОЙ РАБОТЫ

Вопрос: «Какие инструменты для совместной работы вы знаете?» | TOTAL | База: n=407



ЗНАНИЕ ИНСТРУМЕНТОВ — ПО РАЗМЕРУ КОМПАНИИ (%)

Вопрос: «Какие инструменты для совместной работы вы знаете?» | База: n=407

Инструмент	TOTAL (n=407)	Микро (n=124)	Малый (n=131)	Средний (n=104)	Крупный (n=48)
Битрикс24	71.3%	57.3% ↓	74.8%	74.0%	91.7% ↑
Яндекс360	57.2%	56.5%	51.9%	58.7%	70.8%
МТС Линк	23.3%	24.2%	17.6%	28.8%	25.0%
VK Workspace	18.4%	18.5%	13.7%	16.3%	35.4% ↑
Elma 365	11.1%	7.3%	13.7%	7.7%	20.8%

Условные обозначения: ↑ значимо выше TOTAL ($p < 0.05$) — зелёный; ↓ значимо ниже TOTAL ($p < 0.05$) — красный.

Динамика рынка: 2021 → 2026

Как изменился рынок CRM и что это говорит о его зрелости?

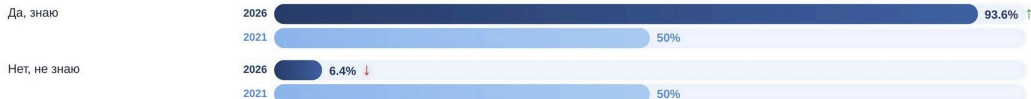
Волновое сравнение: 2026 vs. 2021

■ 2026 — волна 2 (текущая) ■ 2021 — волна 1 (базовая) ↑ **значимо выше в 2026 vs 2021** ↓ **значимо ниже в 2026 vs 2021** (p<0.05)

Стрелки отображаются рядом со значением 2026 года. Пустой бар — данных в волне 2021 не было.

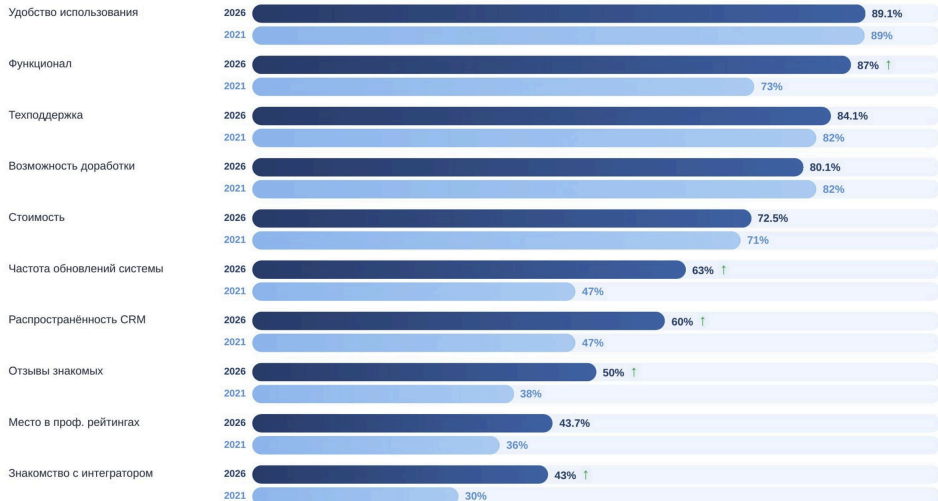
ЗНАНИЕ CRM-СИСТЕМ

2026: n=500 | 2021: n=1001



ФАКТОРЫ ВЫБОРА CRM — % «ОЧЕНЬ ВАЖНО» (ОЦЕНКИ 8–10)

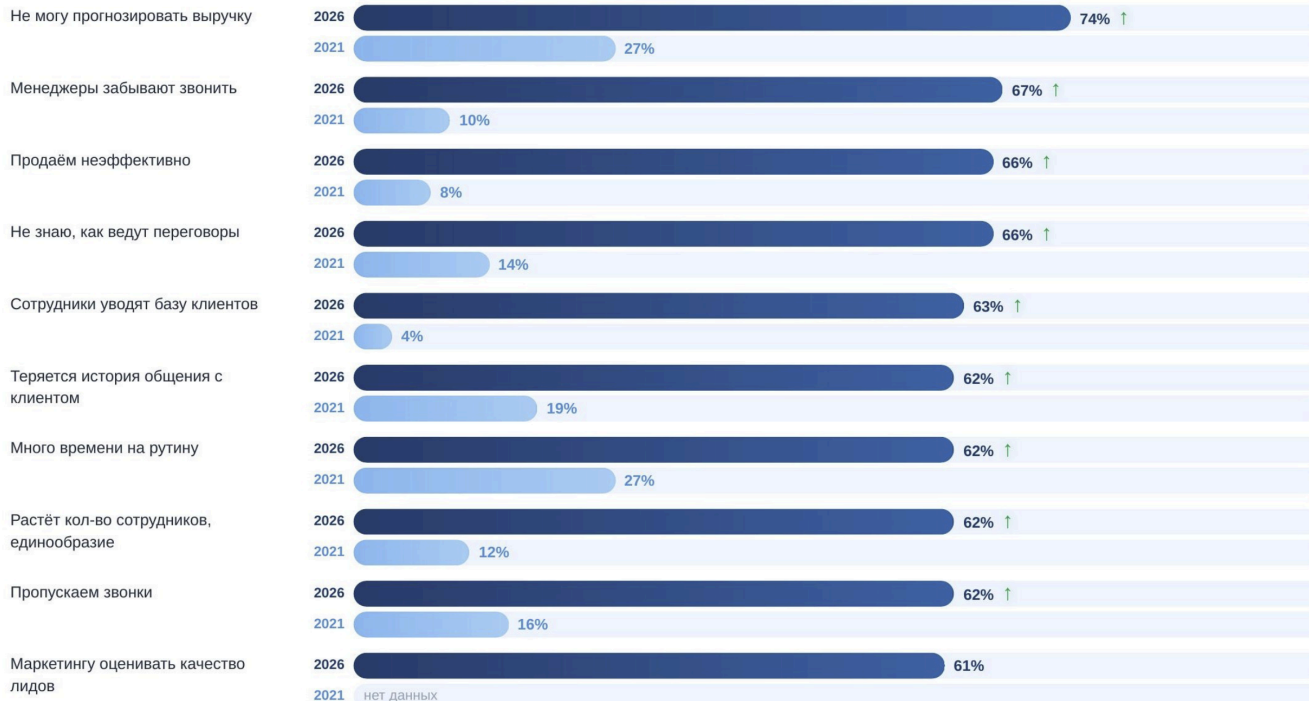
2026: n=302 | 2021: n=269



Волновое сравнение: 2026 vs. 2021

ПРИЧИНЫ ВНЕДРЕНИЯ CRM — % «ОСНОВНАЯ ПРИЧИНА» (ОЦЕНКИ 8–9)

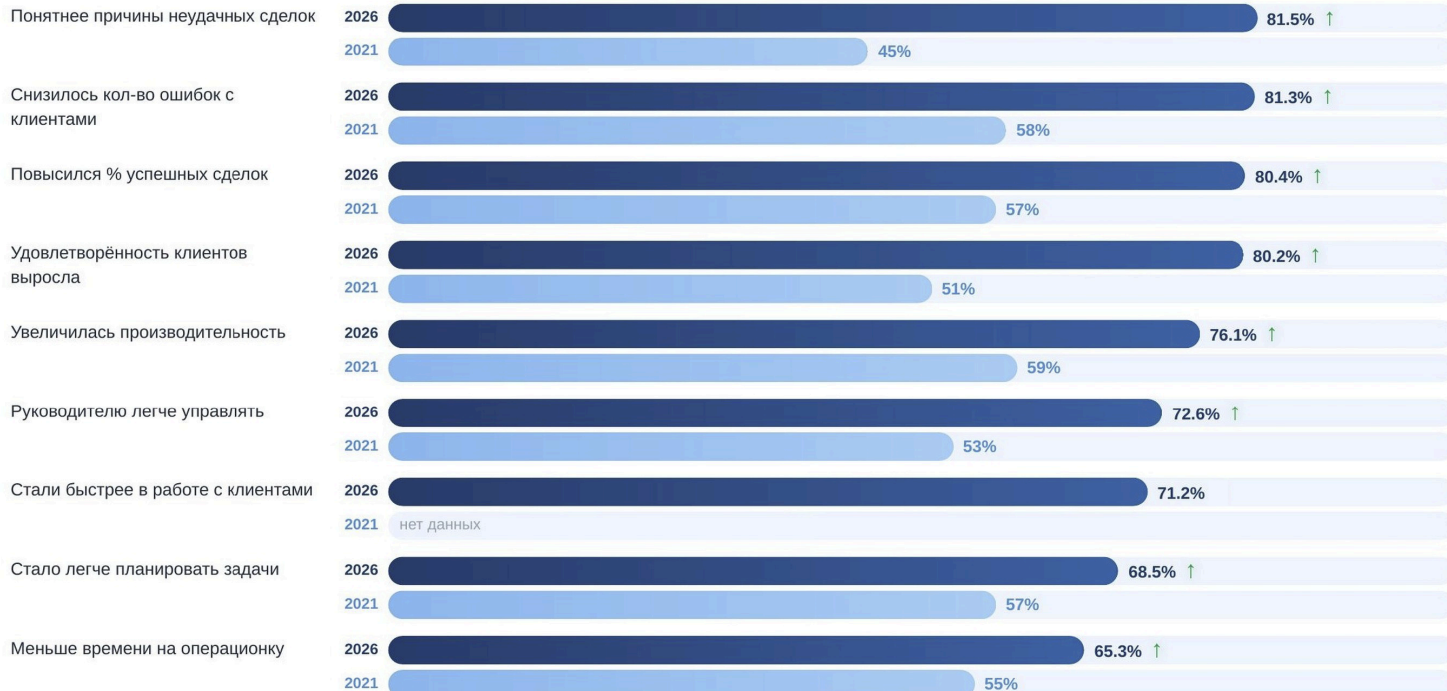
2026: n=150 | 2021: n=77



Волновое сравнение: 2026 vs. 2021

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ CRM — % «СОГЛАСЕН» (ОЦЕНКИ 8–9)

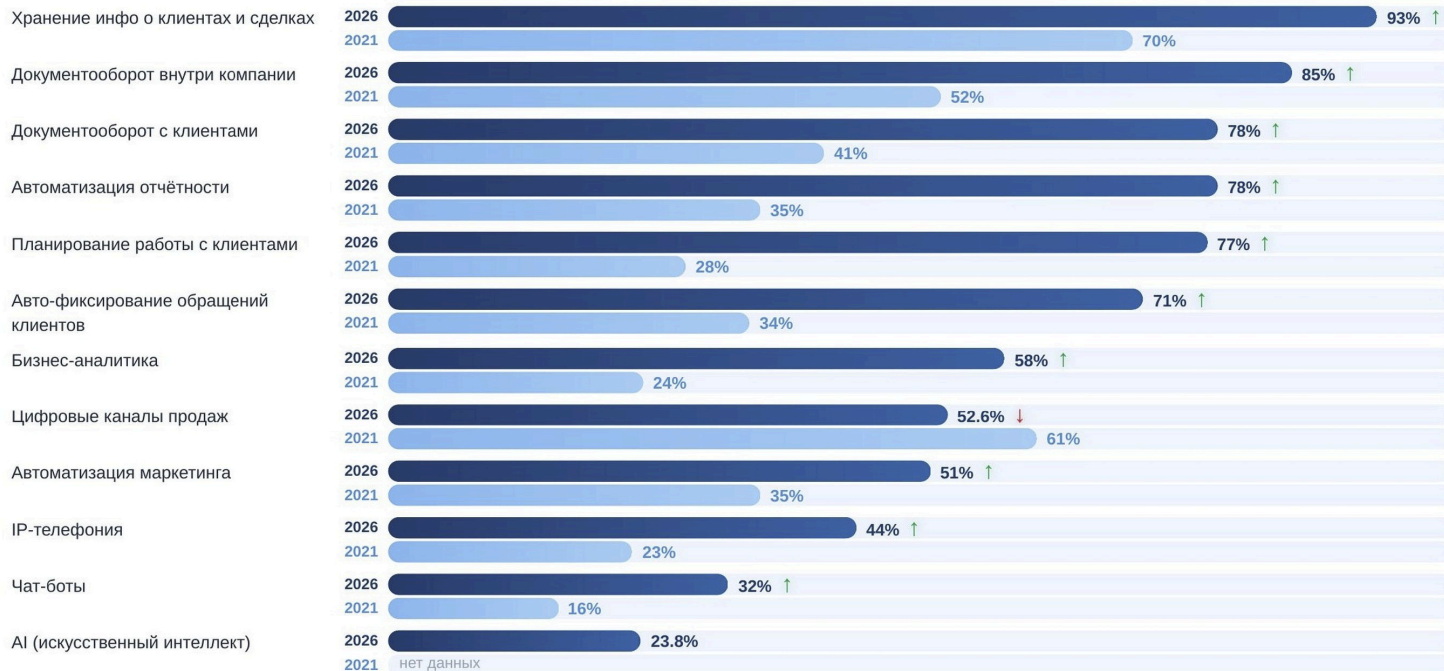
2026: n=302 | 2021: n=269



Волновое сравнение: 2026 vs. 2021

ЗАДАЧИ CRM — % «ВНЕДРЕНЫ И СИСТЕМАТИЧЕСКИ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ»

2026: n=302 | 2021: n=269



Ключевые выводы

Что исследование говорит о зрелости рынка CRM в Беларуси?

Ключевые выводы по исследованию

93.8%

представителей бизнеса
знакомы с концепцией CRM

64.6%

компаний уже используют
специализированные CRM-решения

86.8%

aided-знание
Битрикс24 на рынке

51.5%

доля рынка
Битрикс24 по использованию

49.4%

компаний экспериментируют
или регулярно применяют AI

2020–2021

пик внедрения CRM
на рынке Беларуси

Ключевые выводы по исследованию

ЗНАНИЕ CRM

- **93.8%** опрошенных знают, что такое CRM-система
- Знание ниже в **Могилевской области** (78.5%) и среди **микробизнеса** (83.8%)
- Битрикс24 — лидер спонтанного знания: **68.7%** (всего спонтанно), **48.6%** (ТОМ)
- Битрикс24 лидирует и в знании с подсказкой: **86.8%**, также высокий процент знания платформы 1С:CRM (83.8%), остальных конкурентов знают значительно меньше (amoCRM (43.5%) и др)
- В Гродненской области знание Битрикс24 (72.2%) и 1С:CRM (66.7%) значимо ниже среднего

АВТОМАТИЗАЦИЯ

- Большинство компаний используют несколько инструментов автоматизации
- **71.2%** используют учётные программы (1С), **64.6%** — специализированную CRM
- **32.0%** имеют самописное ПО — высокий показатель потенциала для замены
- Специализированная CRM значимо реже используется в микробизнесе (46.0% и)
- В среднем бизнесе специализированная CRM используется значимо чаще (77.4% и)

ФАКТОРЫ ВЫБОРА И РЕЗУЛЬТАТЫ

- Топ-3 фактора выбора: удобство использования (**9.0**), функционал (**8.9**), техподдержка (**8.7**)
- Наименее важны: место в рейтингах (**6.9**) и знакомство с интегратором (**6.8**)
- Топ-2 результата внедрения: скорость работы с клиентами (**8.4**) и планирование задач (**8.2**)
- Хранение клиентов (93.1%) и документооборот (85.2%) — самые распространённые задачи CRM

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ CRM

- **64.6%** знающих о CRM используют специализированную CRM-систему (n=303)
- Битрикс24 занимает **51.5%** рынка среди пользователей CRM
- Доля Битрикс24 выше в Брестской области (61.8%) и в среднем бизнесе (55.3%) и малом бизнесе (53.7%)
- Второй по популярности — 1С:CRM (43.6%), третий — amoCRM (16.2%)
- **49.8%** пользователей лично участвовали в принятии решения о внедрении CRM

ВНЕДРЕНИЕ CRM

- Пик внедрения — **2020–2021** гг. (28.1%), период цифровизации
- Актуальные внедрения (2022–2025) составляют **36.5%** — рынок активно растёт
- Пользователи Битрикс24 чаще внедряли в 2020–2021 (31.4% vs 24.5%)
- Главные триггеры: рутинная и операционные процессы (**8.0**), история общения с клиентом (**8.0**) и рост количества сотрудников и необходимость единообразия рабочих процессов (**7.9**)
- Наименьший триггер — уход сотрудников с базой клиентов (**5.9**)

AI И ИНСТРУМЕНТЫ

- **49.4%** компаний уже используют AI (регулярно или время от времени)
- Пользователи Битрикс24 активнее применяют AI регулярно: **30.3%** vs **19.0%**
- Топ задача для AI — создание текстового контента (**63.2%**)
- Битрикс24 — лидер знания инструментов совместной работы (**71.3%**), Яндекс360 — второй (**57.2%**)
- Среди крупного бизнеса знание Битрикс24 (91.7%) и VK Workspace (35.4%) значимо выше среднего