Care este diferenta intre CRM si ERP?

BUCURESTI - 1 martie 2017 ora 10:34
Comunicat tip Produse / Servicii in Tehnologie

Enterprise Resource Planning (ERP) si Customer Relationship Management (CRM) sunt solutii complet diferite dar similare in privinta obiectivului: ambele sunt utilizate pentru a gestiona si creste profitabilitatea unei companii.



Aceste solutii se suprapun in anumite zone si pot fi integrate complet cu altele. Cu toate acestea, deoarece functionalitatile lor de baza sunt complet diferite, este indicat pentru o companie sa le aiba in vedere ca doua sistem separate. Atunci cand sunt privite separat este usor sa ne dam seama ce rol joaca un ERP sau CRM pentru imbunatatirea eficientei si cresterea vanzarilor.

Ce este CRM?

CRM este un sistem de inregistrare si stocare a tuturor informatiilor referitoare la interactiunile cu clientii. Sistemele CRM furnizeaza o metoda standardizata de colectare, transmitere a datelor despre clienti si catalogare a interactiunilor cu clientii. Deoarece toate datele sunt standardizate, acestea sunt usor de distribuit in intreaga companie. Solutiile CRM pot fi utilizate de directorii executivi pentru a realiza predictii legate de vanzari, de reprezentantii de vanzari pentru a mentine contactul cu clientii, de catre agentii de transport pentru a verifica adresele, precum si de departamentul de facturare pentru a crea facturi. Scopul unei solutii CRM este de a oferi o baza de date completa despre clienti, ce poate fi utilizata pentru a creste vanzarile, imbunatati rata de retentie a clientilor si pentru a face relatiile cu clientii mai eficiente.

Ce este ERP?

In timp ce CRM este o solutie axata mai mult pe client, un sistem ERP se focuseaza mai mult pe business. Un sistem ERP poate fi folosit pentru a imbunatati eficienta proceselor de business. La fel ca si in cazul unei solutii CRM, un sistem ERP permite schimbul rapid de informatii standardizate la nivelul intregii companii. Directori executivi, manageri sau angajati, cu totii pot avea acces in timp real la informatii, prin intermediul unui software ERP. Problemele care pot aparea intr-un departament, vor fi rapid semnalate si in alte departamente. Acest lucru permite departamentelor sa previna mai rapid probleme care pot avea un impact negativ asupra companiei. Pe scurt, permitand unei afaceri sa se concentreze mai mult pe date si mai putin pe operatiuni, un sistem ERP ofera o metoda de eficientizare a afacerii. Charisma, considerat cel mai bun software ERP din Romania, ofera si solutii CRM care pot fi integrate cu sistemul ERP.

Desi pot fi considerate similare din punct de vedere al efectelor, solutiile CRM si ERP folosesc abordari diferite pentru a creste profitul. Prin eficientizarea proceselor de business, un sistem ERP reduce valoarea capitalului cheltuit pentru aceste procese. O solutie CRM contribuie la cresterea profitului prin cresterea volumului de vanzari. Avand o baza de date standardizata este mai usor pentru toata lumea, de la directori executivi la reprezentanti de vanzari, sa isi imbunatateasca relatiile cu clientii. La randul lor, aceste relatii imbunatatite se traduc in cresterea loialitatii fata de brand si, implicit, a profitului.

Despre iAgency

Agentie de marketing online din 2008. Suntem specialisti in optimizare SEO, pentru motoarele de cautare. Iti vom oferi cea mai buna strategie de business.

IAGENCY