



Mi a különbség az ERP és a CRM között?



bevezetés

Fontosnak tartottuk, hogy helyre rakjunk pár alapvető fogalmat, ezért ebben a cikkben a CRM (Customer Relationship Management) és az ERP (Enterprise Resource Planning) szoftverek legfontosabb jellemzőit járjuk körül. Mi a különbség az ERP és a CRM között? Mit tesz hozzá egy vállalkozás működéséhez egy CRM vagy ERP szoftver? Melyik miben könnyíti az adminisztrációt, a munkaszervezést, vagy a céges folyamatok automatizálását? Mi is pontosan ezeknek a szoftvereknek a funkciója, milyen területeket támogatnak, és mikor, milyen megoldásra van szükség egy cég életében?

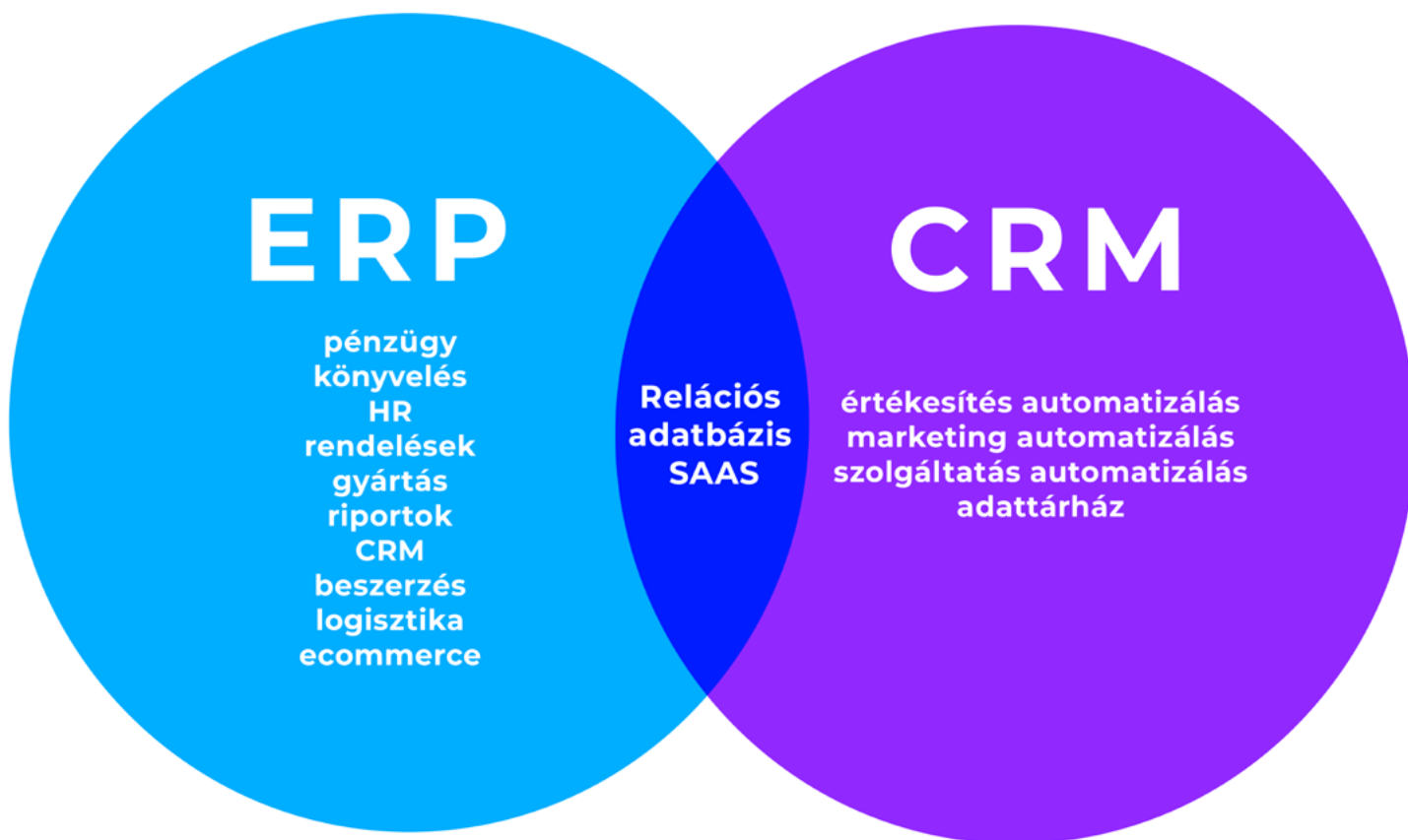
Az alapvető üzleti folyamatok automatizálására törekvő vállalkozások jellemzően két fő szoftvermegoldással foglalkoznak, vállalati erőforrás-tervezést (**ERP**) és ügyfélkapcsolat-kezelést (**CRM**) támogató platformot. Az ERP segíti a vállalatokat a sikeres üzletvitelben azáltal, hogy integrált és folyamatosan frissített betekintést biztosít az alapvető üzleti folyamatokba, adatbázis-kezelő rendszer által karbantartott közös adatbázisok segítségével, míg a CRM abban nyújt segítséget, hogy az ügyfelek

hogyan léphetnek kapcsolatba vállalkozásunkkal. Mindkettő létfontosságú a vállalat működéséhez. Mindkettő több részleget is érint, és bár néha ugyanarra a platformra épülnek, a rendszereket gyakran külön vásárolják meg, és szükség esetén integrálják. Legtöbbször mindkettőt szoftver szolgáltatásként (SaaS) vehetik igénybe az ügyfelek, ahol a szolgáltató a saját adatközpontjában kezeli a szoftvert, az ügyfelek pedig a világhálón ('felhőn') keresztül érik el azt.

A felhőalapú működés az interneten keresztül összekapcsolt szerverek hálózatán valósul meg. A felhőben végzett munka azt az előnyt kínálja, hogy minden engedélyezett eszközről hozzáférhetünk az összes fájlhoz és adathoz és így az ügyfelek teljes életciklusa rugalmasan és személyre szabottan kezelhető.

Most menjünk bele a kicsit konkrétabb részletekbe!

mi a különbség az ERP és a CRM között?



Forrás: <https://fitsmallbusiness.com/erp-vs-crm/>

mi a CRM?

A CRM rendszerek elsődleges célja az értékesítés, marketing és ügyfélszolgálat integrációja és automatizálása.

Kezdetben a CRM-szolgáltatásokat az értékesítési osztályok számára fejlesztették ki, és leginkább az értékesítési folyamat automatizálás kihívásaira próbáltak megoldásokat adni. Hamarosan más rendszereket is kifejlesztettek az ügyfélszolgálati interakciók és marketing kezelésére. A kialakuló igények mentén történő fejlesztések révén a szoftvergyártók elkezdtek egyesíteni ezeket a területeket (sales, ügyfélszolgálat, marketing) egy ernyő alatt, hogy minél komplexebben kezelhessék a cégek az ügyfélkapcsolataikat.

A modern CRM rendszereknek mára több típusát különböztetjük meg.

A stratégiai CRM az ügyfélközpontú üzleti kultúra kialakítására összpontosít.

Az, hogy egy üzlet az ügyfélközpontúságra összpontosít a CRM stratégiája tervezésében és megvalósításában, a megnövekedett ügyfél-életciklus-értékben fog megjelenni, ami az ügyféllel fenntartott teljes jövőbeni kapcsolatból származó profit előrejelzése.

Az Operational CRM rendszerek elsődleges célja az értékesítés, marketing és ügyfélszolgálat integrációja és automatizálása.

Az értékesítési automatizálás az értékesítési ciklus minden szakaszával együttműködik, a kapcsolatfelvételi adatok kezdeti bevitelétől a leendő ügyfél tényleges vevővé alakításáig. Automatizálja az ügyfél tevékenységének nyomonkövetését ismételt vagy jövőbeli értékesítések esetén. Összehangolhatóvá teszi az értékesítést, a marketinget, a call centereket és a kiskereskedelmi egységeket.

milyen előnyei vannak a CRM rendszereknek?

A CRM ígérete az, hogy a vállalkozás számára egy központi tárház biztosít az összes ügyfeladatnak, és nyomon követi az összes ügyfél-interakciót. Ezen információk birtokában és az elemzések segítségével a vállalkozások megalapozottabb döntéseket hozhatnak arról, hogy mely potenciális ügyfeleket milyen ajánlatokkal érdemes keresni. A vezetőség és - az információk decentralizálása révén - az illetékes kollégák egy CRM rendszer segítségével folyamatosan pontos és naprakész képet kapnak róla, hogyan szolgálhatják ki hatékonyabban és megfelelően a meglévő ügyfeleket. A vezetőség számára pedig egyszerűen követhető, hogyan teljesítenek az értékesítési csapatok.

Például egy központi CRM rendszerrel az értékesítési képviselők tudni fogják, hogy az általuk látogatott ügyfelek bármikor kapcsolatba léptek-e már a céggel, és ennek megfelelően tudják alakítani a kapcsolatokat, ajánlatokat. Másrészt pedig megoldást jelent az ügyfélszolgálat számára, ahol alapvető igény, hogy a 'front-end'-en dolgozó kolléga mindig pontosan tudja, hogy melyik partnerrel, ügyféllel került kapcsolatba - sőt szükséges, hogy a korábbi in-

terakciók teljes egészét át tudja tekinteni. Az adatbázis pontos vezetése kizárja az adminisztrációs hibákat, nincsenek kallódó információk, a precizitás és a pontosság pedig a hatékony munkavégzést támogatja.

Tegyük fel, hogy az ügyfélszolgálatos beérkező hívás esetén azonnal látja, hogy a hívó jelentős stratégiai partner, nagy bevételt jelentő ügyfél-e (vagy potenciálisan az lehet), és ennek megfelelően kezeli a helyzetet.

A CRM az értékesítési, marketing-, és ügyfélkapcsolati stratégiákra irányuló megoldás. A legjobb módszerek azonosításán keresztül az eladások növelésére fókuszál, védi a vállalat bizalmas információit, sőt a vevői visszajelzések alapján a fejlesztésben is nagy potenciált jelent. A beérkező adatok elemzése alapján a vállalkozás javíthatja szolgáltatásait vagy termékeit és a kiszolgálás minőségét is. A CRM segítséget nyújt az adatok megosztásában. Az elérhető információk által javul a csapat felkészültsége és a szervezettség a vállalatban.

mi az ERP?

A vállalati erőforrás-tervezés (Enterprise Resource Planning, ERP) az anyagszükséglet-tervezésből (Material Resource Planning, MRP) fejlődött ki, amely lehetővé tette a gyártók számára, hogy megértsék és kezeljék a sikeres üzletmenethez szükséges összes erőforrást. Az ERP moduláris adatbázisként szolgál a szervezet összes része számára.

Lényegében ez a pénzügyeket jelenti, beleértve a főkönyvet (GL), a számlákat, a kintlévőségeket, a bérszámfejtést és a pénzügyi jelentéseket, de kiterjed a készletkezelésre, a rendeléskezelésre, az ellátási lánc kezelésére és a beszállítókkal kapcsolatos adatokra is. Az ERP érinti a beszerzést, a gyártást, a forgalmazást és a teljesítést is. Egyes ERP rendszerek humánerőforrás-menedzsment rendszerként is funkcionálnak (HRMS).

Tehát az ERP rendszerek fő célja - a CRM-mel ellentétben - elsősorban nem az ügyfélkapcsolatok teljes körű integrált és automatizált kezelése, hanem **a vállalat pénzügyi és emberi erőforrás-eszközének tervezhetősége, monitorozása és ezek komplex folyamatmenedzsmentje**. Például az ERP rendszerben nyomon követhető a könyvelés, számlázás, bérek kezelése, de a gyártás és termelésirányítás területén is hatalmas segítség, hiszen a gyártási folyamatok, a termék életciklusának monitorozása, raktárkészletek kezelése és a leltározás kapcsán is minden adat egy helyen elérhető.



milyen előnyei vannak az ERP rendszereknek?

Az ERP-rendszer előnyei abból fakadnak, hogy egyetlen, megosztott adatbázissal rendelkezik az összes pénzügyi és működési terület számára. Minden, a napi operatív működést és a pénzügyeket érintő adatot egy helyen, rendezetten tárol, nemzetközileg szabványosított folyamatok alapján integráltan kezel és egyszerre több ember vagy osztály számára is elérhetővé tesz.

Az adatfeldolgozás valós időben történik így a vállalat belső folyamatai naprakészen követhetőek. Ez azt is jelenti, hogy az adatlekérdezések és üzleti jelentések elkészítése mélyebb informatikai vagy pénzügyi ismeretek nélkül is megvalósíthatóak. Ez lehetővé teszi a vállalkozások számára, hogy gyorsabb, adatokkal alátámasztott döntéseket hozzanak, amelyek a nyereségtől az új növekedési lehetőségeken át a hatékonyság megteremtéséig mindenre hatással lehetnek.

Az ERP-rendszer bevezetésének másik előnye, amelyet a vállalatok gyakran említenek, hogy jelentősen felgyorsítja az időszaki pénzügyi zárásokat. Ezeknek az adatoknak az összegyűjtése, összegzése, feldolgozása és bemutatása szinte elképzelhetetlen lenne egy ilyen integrált rendszer nélkül. A központosított rendszernek és a szerepkör-alapú engedélyezésnek köszönhetően csak a megfelelő felhatalmazással rendelkező kollégák férhetnek hozzá az érzékeny adatokhoz, javítva az ellenőrizhetőséget és csökkentve a pénzügyi kockázatokat.



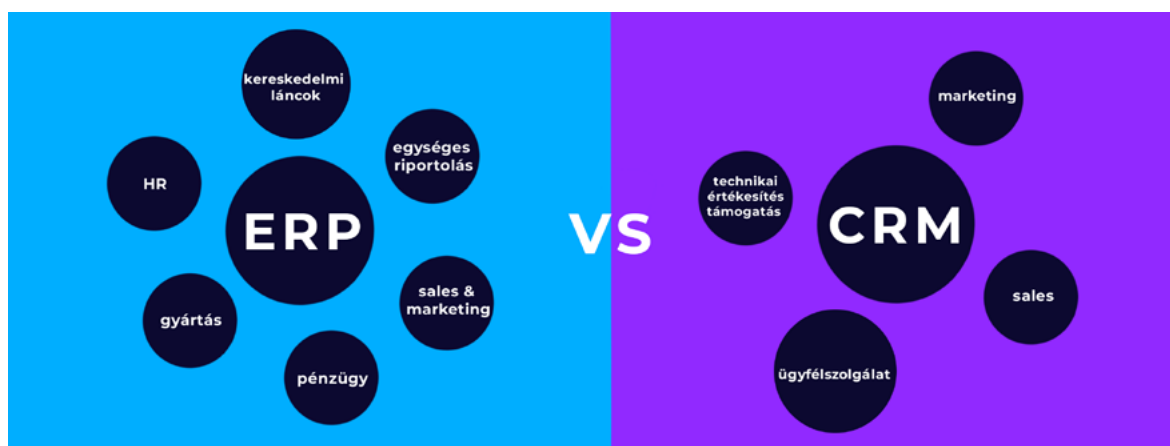
lényegi különbségek a CRM és az ERP között

Tehát a CRM az ügyfelek és a szervezet kapcsolatának adminisztrációjára, míg az ERP elsősorban az vállalkozás erőforrása-
inak, pénzügyi eszközeinek a ideális felhasználására összpontosít.

A CRM rendszerek funkciójukat tekintve elsősorban a vállalkozás ügyfélkörének bővítésére, a meglévő ügyfelek adatainak, megrendeléseinek kezelésére irányul, az ERP azonban inkább a költséghatékony-
ságra, a költségek csökkentésére összpontosít.

Az ERP tehát gyakorlatilag vállalatirányítási rendszer, a funkcionális területek összehangolásának támogatására, a CRM pedig a vevőkapcsolatok menedzsmentjére, az értékesítésre és az új ügyfélszerzési folyamatokra fókuszál.

Az ERP az ügynevezett back-office, míg a CRM elsősorban a front-office tevékenységet támogatja.



Forrás: <https://www.priority-software.com/blog/the-abcs-of-erp-and-crm-how-theyre-alike-and-how-theyre-not/>

hogyan válasszunk, ERP vagy CRM?

Kulcsfontosságú tényező az ERP és a CRM szoftverek közötti választásban, a vállalkozás életciklusához köthető lehetőségei, a cég tevékenysége és a cég mérete. Egy üzleti szoftver ingyenes verziója csodákra lehet képes egy korlátozott költségvetésű induló vállalkozás számára. Ha viszont a cég már nem az induló fázisban van, és kinőtte a 'startup' címkét is, akkor muszáj továbblépnie. Majdnem minden növekvő vállalatnak, a kis- és középvállalkozásoktól (KKV-k) a nagyobb méretű vállalkozásokig, végül szüksége lesz ERP- vagy CRM-rendszere – vagy mindkettőre.

Ugyanez mondható el azokról a vállalkozásokról, amelyek ügyfélkapcsolataikat az értékesítési képviselők e-mailben, megosztott táblázatkezelőkben vagy valami egyéb alapfokú kapcsolatkezelő rendszerben próbálják nyomon követni. **Az üzleti modellől is függhet, hogy egy vállalat először CRM-be vagy ERP-be fektet be.**

kialakításában és fejlesztésében. Ezek az összetettségük miatt gyakran egyenként is bevezetett megoldások integráltan még hatékonyabb erőforrássá válhatnak, hiszen gazdag információkkal szolgálnak a cég tevékenységének minden vonatkozásáról.

A két rendszer integrálása segít a vásárlási előzmények, a szállítási és számlázási adatok és egyéb pénzügyi információk, az ellátási lánc és a készlet - sőt, teljesítési adatok összekapcsolásával. Az integráció magában foglalja az ERP összekapcsolását és szinkronizálását a CRM-el, hogy lehetővé tegye az automatikus és következetes információ megosztást a két rendszer között. **Ezáltal létre jön az, amit az 'igazság egyetlen forrásaként' ismerünk** (pl. amit ügyfelei a honlapon látnak az megegyezik a készlettel, valós időben).

hogyan válasszunk, ERP vagy CRM?

Mi a megfelelő döntés a kisebb cégek, KKV-k számára?

Egy kis ügyfélkörrel és összetett pénzügyi háttérrel rendelkező vállalat számára alkalmasabb lehet először egy ERP-rendszerbe fektetni, míg egy viszonylag egyszerű pénzügyi rendszerrel és nagy ügyfélkörrel rendelkező, vagy például egy gyakori ügyfélkapcsolat felvételt igénylő vállalat működésének támogatásához inkább a CRM rendszer ad nagyobb löketet.

Mik azok a körülmények, amikor egyértelműen érzékelhető, hogy CRM rendszerre van szükséged?

- Nem tudsz lépést tartani az Lead-ek kezelésével.
- Nehéz megtalálni és kezelni az ügyfelek adatait.
- A vezetéség nem látja át, mire készül, vagy épp min dolgozik az értékesítési csapat.
- Az ügyfélszolgálat működése akadozik, adminisztrációs hibák lépnek fel, hiányzik a szervezettség.
- Nem zajlik kellőképpen precízen és alaposan a panaszkezelés.
- Értékesítés területén hosszú távú folyamatok és együttműködések zajlanak, amelyeket követni, adminisztrálni kell.
- A riportolási folyamat túl sok időt vesz igénybe.

Salesforce CRM a gyakorlatban - Legfontosabb funkciók

Ha vevőszolgálati, értékesítési, vagy marketing területen van szüksége a cégednek egy komplex megoldásra, és készen állsz rá, hogy szintet lépj, akkor a Salesforce-ban érdemes gondolkoznod. Térjünk ki a legfontosabb Salesforce CRM funkciónak bemutatására a mindennapi használhatóság tekintetében.

hogyan válasszunk, ERP vagy CRM?

Adatrögzítés és adminisztráció

A Salesforce egy biztonságos platform az ügyfelek, vagy potenciális ügyfelek adatainak tárolására, céges információk rögzítésére. Egy bizonyos cégméret után elképzelhetetlen, hogy a megrendelésekre, vásárlásokra vonatkozó információkat a levelezésből keresgéljük ki, hiszen egy idő után az adatok követhetetlenné válnak, ami adminisztrációs hibákhoz vezethet, ez pedig könnyen az ügyfélélmény rovására mehet.

Kapcsolattartók és egyéb kontaktok adatainak kezelése

Itt tároljuk az ügyfelek összes személyes adatát, hogy a kapcsolatfelvétel a lehető legegyszerűbben és leggyorsabban történhessen meg. Minden adat és információ egy helyen - ennek a praktikusságát nem kell magyarázni. A Salesforce CRM garancia arra, hogy nem kell aggódnod, minden megfelel-e a hatályos GDPR előírásoknak.

Potenciális ügyfelek és Lead-ek követése

A potenciális vevők, ügyfelek figyelése kiemelt fontosságú, főleg a növekedés fázisában. A Salesforce lehetőséget ad arra, hogy osztályozzuk az üzletkötés különböző fázisait, konkrét információink lehessenek arról, hogy egy leendő vevőt hogyan értünk el eddigi üzeneteinkkel, milyen platformon, melyik hirdetésünkkel találkoztak, ami egy biztos pont a kapcsolatfelvétel és a kapcsolatmenedzsment tekintetében. Hiszen ezeknek az információknak a birtokában tényleg személyre szabott ajánlatot találhatjuk meg az érdeklődőket.

Tevékenységek, naptár és megbeszélések szervezése, dokumentálása

Minden lefoglalt vagy befejezett megbeszélés megtalálható a naptárban, sőt a lezajlott találkozók jegyzetei is elérhetőek. Ezáltal az összes kolléga 24/7 eléri a releváns információkat, így az sem okoz fennakadást, ha esetleg szabadságolás miatt egy-egy projektet másik kolléga vesz kézbe, hiszen minden adat a rendelkezésére áll ahhoz, hogy felvegye a fonalat.

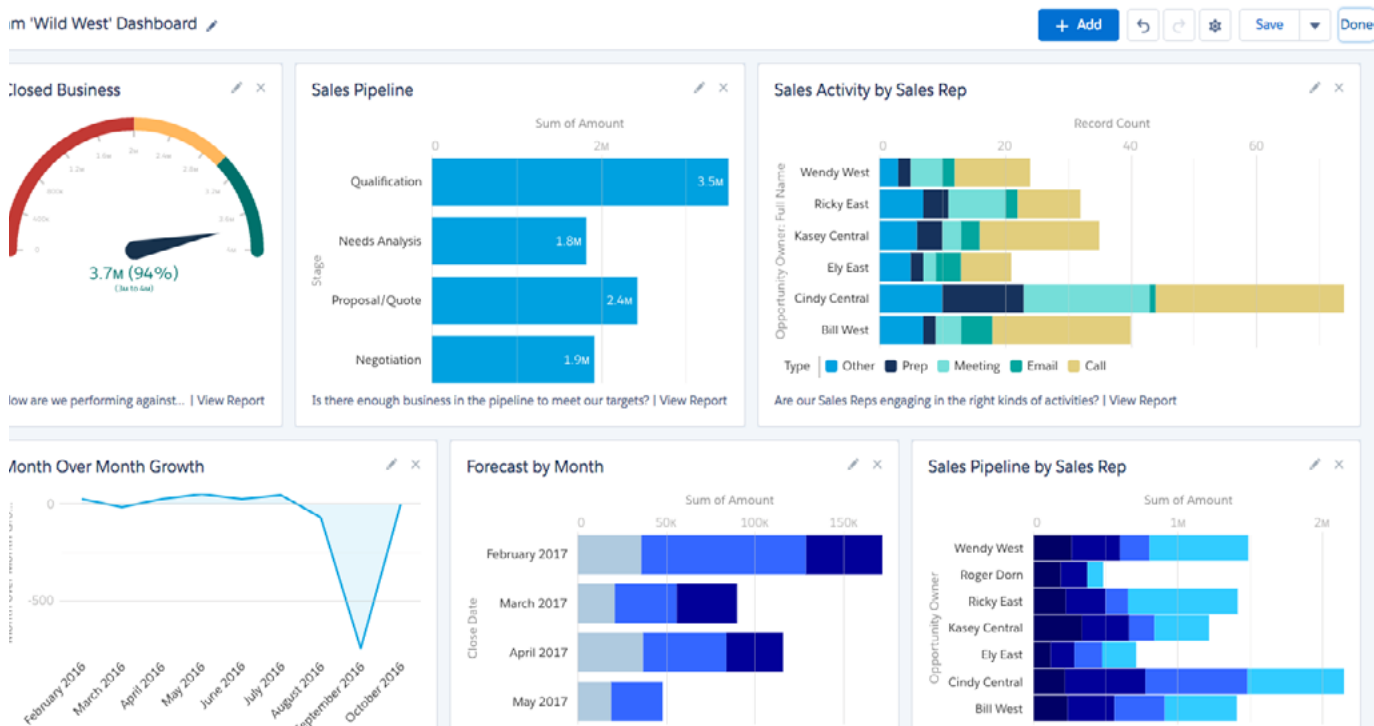
hogyan válasszunk, ERP vagy CRM?

Feladatok kezelése és követése

Hogy teljes, 360°-os képet kaphassunk a cég marketing és értékesítési tevékenységéről az e-mail, sőt az SMS-ben történő kapcsolatfelvételeket is adminisztrálnunk kell. Így képesek leszünk minden hirdetési és kapcsolatfelvételi eszközt, és azok hatékonyságát mérni és értékelni.

Ügyfélkapcsolatok, panaszok kezelése

Ez a modul az ügyfélszolgálatot támogatja. Az összes ügyfél panaszát és korábbi kapcsolatfelvételek dokumentációját is eléri az ügyfélszolgálatos (vagy bármely jogosultsággal bíró) kolléga, hogy a lehető legjobban átlássa a korábbi folyamatokat. Ez megint csak plusz pont az ügyfélélmény tekintetében.



Forrás: <https://galvintech.com/wp-content/uploads/2017/04/team-dashboard.png>

hogyan válasszunk CRM rendszert?

1. Határozd meg céged igényeit!
2. Ellenőrizd a CRM-funkciókat és -eszközöket!
3. Teszteld a CRM-et!

Reméljük a fenti összefoglaló segít a CRM és ERP rendszerek közti különbségek megértésében és a helyes döntés meghozatalában. Mind a CRM, mind az ERP szoftvert intelligens befektetésnek kell tekinteni a vállalat számára. Végére is, ahhoz, hogy bármely típusú vállalkozás kiemelkedjen a piacon és egészséges növekedést érjen el, olyan stratégiákat kell alkotnia, olyan gyakorlatokat kell bevezetnie az üzletvitel és a sales folyamatok támogatására, amelyek javítják értékesítési csapat teljesítményét, és biztosítják a pénzügyi helyzet ellenőrzését.

A Salesforce felhő alapú innovatív megoldásai szerteágazóak és a legapróbb részletekig testreszabhatóak. A célunk, hogy ideális eszközt, könnyen kezelhető platformot biztosítsunk a partnerekkel, ügyfelekkel, vásárlókkal való kapcsolattartásra és a vállalati belső kommunikáció és munkaszervezés adminisztrálására és a vállalati folyamatok követésére.



segíthetünk?

Több ügyfél? Igen. Hatékonyabb folyamatmenedzsment? Igen. Növekvő profit? Igen. Miközben még több új szerződés születik? Igen. Mindez ahol lehet, automatizálva, hogy kizárhassuk a hibalehetőségeket? Pontosan. Manuális adatbevitel minimalizálva? Így!

NE HABOZZ FELKERESNI MINKET, HA BÁRMILYEN KÉRDÉS MERÜLT FEL BENNED A TÉMA KAPCSÁN!

BESZÉLNI SZERETNÉK VELETEK!



elérhetőségeink

Tarcali u. 2/b
1113 Budapest
Hungary

hello@bitmist.com
+36 1 755 5645