

image not found or type unknown



## **Особенности управления система класса ERP и CRM.**

Для начала мы рассмотрим их отдельно, и подробно рассказать про классы ERP – система и CRM – система, а потом особенности управление.

Во время второй половины 90-х годов возникла потребность развития ERP-систем, включая средства автоматизации функций, обращенных вовне (front-office). В результате в середине 90-х года появилась CRM – система.

ERP – система (Enterprise Resource Planning) – это информационная система, ориентированная на бухгалтерский учет, для идентификации и планирования по всему предприятию ресурсов, необходимых для принятия, изготовления, отгрузки и учета заказов клиентов.

В середине 90-х ERP – система получили свое дальнейшее развитие такие функциональные задачи:

1. Управление торговыми операциями и логистическими бизнес-процессами в цепочках поставок с использованием глобальной сети Интернет с целью повышения эффективности и уровня координации работы служб маркетинга, сбыта и снабжения;
2. Управление взаимоотношениями с клиентами (рассылка рекламных и маркетинговых материалов, повышение качества и скорости послепродажного обслуживания и т.д.), а также с использованием глобальной сети Интернет и др.

Важным структурным элементом в ERP-системах является система управления цепочкой поставок SCM (Supply Chain Management).

С помощью ERP-систем можно наглядно сопоставить прогнозируемый и фактический спрос с поставками продукции, чтобы разрабатывать эффективные планы, обеспечивающие современную доставку.

Благодаря единому информационному хранилищу и средствам обработки заказов ERP-системы предоставляют в реальном времени сведения о состоянии заказов, историю платежей, данные о кредитах и доставке.

Основными системы ERP являются приложение:

1. SAP AG - безусловный лидер по объемам продаж ПО данного класса в России. Компания держит порядка 40 % всего российского рынка ERP-систем. Система R/3 относится к классу крупных интегрированных систем и имеет в своем составе модули, которые существенно расширяют рамки традиционной ERP-системы. Стоимость решения на 50 рабочих мест составляет ориентировочно около \$350 тыс. Стоимость внедрения как минимум равна стоимости лицензий, а чаще всего в несколько раз превышает ее. Срок внедрения зависит от требуемых функциональных возможностей.
2. Oracle (Oracle Applications) - позиции компании в России существенно слабее, чем у ее основного конкурента, а поточнее R3 (SAP AG).
3. Baan - Это западная ERP-система, присутствующая на российском рынке. Класс системы тот же, что и у двух предыдущих.
4. Damgaard Data Int (Ахарта) – это система класса ERP, предназначенная для автоматизации средних и крупных производственных и торговых предприятий. Это первая ERP-система, полностью ориентированная для работы в Интернете.
5. QAD (MFG/PRO) – это ERP-система для крупных и средних предприятий с дискретным типом производства.

Для современных ERP-систем характерно развитие новых функциональных возможностей, связанное с выходом за традиционные рамки оптимизации и автоматизации транзакционных процессов внутри предприятия.

CRM (Customer Relationship Management) – это методология управления ресурсами предприятия, ориентированная на продажи и взаимоотношения с клиентами. В более общем смысле – управление отдельными функциями службы продаж (sales forces) и технологии автоматизации.

Система CRM расшифровывается как, «управление отношениями с клиентами». CRM при помощи автоматизации процессов помогает эффективнее выстраивать диалог с покупателем, не допускать ошибок в работе и в итоге продавать ему больше.

Система CRM подойдет людям, которые работают крупных компаниях, где есть отделы продажи, и работа с клиентами основана на телефонных звонках, письмах и встречах. По конкретно – банки, жкх, и так далее.

Система CRM реализуется с помощью специального набора программного обеспечения (приложений) и технологий, позволяющих автоматизировать, а значит, совершенствовать бизнес-процессы в сфере продаж, маркетинга и обслуживания клиентов.

Это дает возможность предприятию обращаться к заказчикам услуг с интересными предложениями в наиболее удобный момент времени и по наиболее удобным каналам связи. Система CRM облегчает координацию действий различных отделов, обеспечивая их общей платформой для взаимодействия с клиентами, и дает каждому из них доступ к полной информации о них, что способствует наилучшему удовлетворению потребностей клиентов.

Основными системами CRM являются приложения:

1. SFA (Sales Force Automation) - автоматизация продаж;
2. MA (Marketing Automation) – автоматизация маркетинга;
3. CSS (Customer Service & Support) – поддержка клиента.

Отличие управление система классов ERP и CRM очень много. Одно из отличия, что с помощью ERP может эффективно реализовывать процесс управления базами с информацией о ресурсах предприятия, а у CRM заключается в функционале. Программа помогает эффективно бороться за потребителя в условиях конкурентных борьбе.

ERP – система — это система для масштабной автоматизации производства. Она подойдёт для крупнейших предприятий, которые всегда работают на полную мощность, имеют огромный штат сотрудников, а количество клиентов исчисляется сотнями тысяч. Вся эта огромная машина будет полностью автоматизирована. Помимо контроля за продажами систематизируется учёт кадров, управление, деятельность бухгалтерии, другие виды деятельности.

ERP становится инструментом руководителя или управляющего, позволяющим следить за работой предприятия на «одном экране».

У всех есть свои недостатки и особенно у систем классов ERP. Главным недостатком системы – это излишняя прозрачность для внешних пользователей, типовой подход ко всем экономическим субъектам и нарушение сложившихся эволюционных схем ведения бизнеса.

И под заключением, могу сказать, что особенности управление система класса ERP и CRM я поняла, что система CRM подойдет для небольших организаций, а ERP –

система подойдет для крупных предприятий и компаний. Потому что они очень разные по управлению классами, но они не много схожие по работе, а так все.