

image not found or type unknown



Почти каждый бизнесмен рано или поздно понимает, что для управления компанией ему нужна умная программа. Только вот какая, и чем отличается CRM от ERP? На самом деле оба IT-продукта преследуют одну цель — автоматизировать и оптимизировать рабочие процессы. Однако набор инструментов и задачи у них разные.

CRM расшифровывается как **Customer Relationship Management**, или «**управление отношениями с клиентами**». Программа помогает хранить и систематизировать данные о клиентах, заявках и сделках. Информация собрана в удобных карточках: имена, контакты, покупки, договоры, счета и платежи. Здесь же в хронологическом порядке хранится вся история работы с заказчиком, письма и записи звонков. Кроме того, система автоматизирует процессы и помогает менеджеру на каждом этапе продажи: напоминает позвонить клиенту, формирует документы по шаблону, выставляет счета, создает аналитические отчеты, отправляет sms, ставит задачи и контролирует их выполнение.

Благодаря CRM администратор просто не сможет забыть отправить коммерческое предложение, а менеджер не забудет детали разговора с клиентом или не потеряет его номер. В тоже же время директору больше не нужно держать все дела в голове и тратить полдня на сведение отчетов. Цель CRM системы – это выстроить диалог с клиентом таким образом, чтобы продавать ему чаще, больше и быстрее.

ERP означает **Enterprise Resource Planning**, то есть «**планирование ресурсов предприятия**». Программа хранит, обрабатывает и ведет единую базу данных компании, а также синхронизирует деятельность всех подразделений: отдел заказов, производственные цеха, склад, логистический отдел, бухгалтерию, отдел рекламы и т.д. ERP создает единое информационное пространство для всех сотрудников компании. Данные вносятся в сервис один раз, и становятся доступны для всех.

Благодаря ERP специалист по продажам вносит в базу заказ и его сразу видит менеджер в проектно-монтажном отделе, далее приемщик видит этот заказ на производстве.

Цель ERP системы – это держать ресурсы под контролем и превратить отдельные части компании в единый механизм.

Теперь, когда мы разобрались, что это — ERP и CRM-системы, пора определиться, какую программу выбрать.

CRM нужна для поиска клиентов, продаж и звонков. Если главное место в офисе — это отдел продаж и необходимо повысить его эффективность, автоматизировать и систематизировать процессы то так же необходимо внедрять данную систему.

По некоторым данным после внедрения CRM продуктивность менеджеров увеличивается на 37%, продажи на 29%, а прибыль компании на 25%. Чаще всего внедряют в торгово-оптовой сфере, а также в индустрии услуг и гостеприимства. Одним словом, везде, где важно завоевать лояльность клиента и выстроить с ним длительные отношения.

Теперь разберем, кому нужна ERP: производство, товарооборот, ресурсы.

Если же вам нужно отладить работу всей компании, а не только отдела продаж, то это задача для ERP. Такой IT-продукт необходим, если во главе ваших интересов находятся производственные цеха и склад. При этом отдел погрузки и логистики должен работать как часы, а вы вынуждены постоянно решать, что и когда нужно произвести, на каких условиях отгрузить заказчику, какое сырье требуется закупить и какие ресурсы на это понадобятся.

По данным аналитиков, внедрение ERP помогает на 8% сократить производственные издержки, на 30% сроки исполнения заказов и на 15% увеличить объём выпускаемой продукции. Наиболее востребованы в торговле, машиностроении, строительстве, а также пищевой и химической промышленности.

CRM и ERP — это не конкурирующие продукты, а две стороны одной медали. **ERP-система помогает контролировать производство и логистику продукции, а CRM — обеспечивать сбыт и повышать лояльность клиентов.**

Можно либо настроить интеграцию между двумя продуктами от разных разработчиков, либо внедрить ERP со встроенным модулем CRM.

На крупных производствах, где главная задача — создать качественный продукт и соблюсти все нюансы сложного технологического процесса, обычно внедряют ERP. А для того, чтобы систематизировать данные о сделках и улучшить контроль за отделом продаж, настраивается интеграция ERP со сторонней CRM-системой через

API. При внесении данных в одно приложение они автоматически появятся в другом.

Другой вариант, когда CRM является предустановленным модулем в ERP-программе наряду с блоками «Бухгалтерия», «Склад» и пр. Плюс в том, что не нужно заниматься интеграцией сторонних продуктов и постоянно вносить корректировки из-за обновлений программ.

Итак, оба IT-продукта занимаются автоматизацией бизнес-процессов, но CRM — на уровне взаимоотношений между компанией и клиентами, а ERP — на уровне внутренней организации всего предприятия.