



SAMMENLIGNING MELLOM ERP OG CRM

ERP

Administrere ressurser internt: ansatte, kunder, varer, prosesser.
Kutte (produksjons-)kostnader.

Bygge gode interne strømlinjeformede prosesser.

Modulbasert. Noen systemer kan ha enkelte grunnleggende CRM-funksjoner, men ikke det samme komplette systemet.

Regnskap og finans, HR, faktura- og transaksjonsoversikt.
Oversikt over produktleveringer, produksjon, og lagerbeholdning.

Back-office team.

Hovedformål

Orientering

Systemtype

Nøkkel-funksjoner

Hovedbrukere

CRM

Sikre sterke kunderelasjoner, og sikre kundetilfredshet ved hjelp av tilbakemeldinger. Maksimere inntekt og vekst basert ved hjelp av prognoser basert på historikk. Strukturere og effektivisere interne prosesser.

Bygge gode relasjoner med kundene basert på ekstern datainnsamling om kundeadferd, preferanser og tilbakemeldinger.

Delt inn i grunnleggende CRM-funksjoner og mer spesialiserte funksjoner (markedsføring, kundeservice). Kan integreres med ERP for full oversikt direkte i CRM.

Oversikt over kontakter, kontrakter, salg, leads og pipeline.
Automatiserte prosesser som kan skaleres.
Markedsføringsfunksjoner inkluderer skjemaer, e-postmarkedsføring, flows, rapporter og dashboards.
Tjenestefunksjoner som kundeportal, tickethåndtering, automatisering, chat og dashboard.

Front-office team.