



JÄMFÖRELSE MELLAN ERP OCH CRM

ERP

Administrera resurser internt: anställda, kunder, varor, processer.
Minska (produktions-)kostnader.

Bygga bra interna strömlinjeformade processer.

Modulbaserat. Vissa system kan ha vissa grundläggande CRM-funktioner, men inte samma kompletta system.

Redovisning och finans, HR, faktura- och transaktionsöversikt.
Översikt över produktleveranser, produktion och lagerbehållning.

Back-office team.

Huvud-syfte

Inriktning

Systemtyp

Nyckel-funktioner

Huvud-användare

CRM

Säkra starka kundrelationer och säkerställa kundnöjdhet genom feedback. Maximera intäkter och tillväxt baserat på prognoser baserade på historik. Strukturera och effektivisera interna processer.

Bygga bra relationer med kunder baserat på extern datainsamling kring kundbeteende, preferenser och feedback.

Delas in i grundläggande CRM-funktioner och mer specialiserade funktioner (marknadsföring, kundservice). Kan integreras med ERP för full översikt direkt i CRM.

Översikt över kontakter, kontrakt, försäljning, leads och pipeline.
Automatiserade processer som kan skalas.
Marknadsföringsfunktioner som inkluderar formulär, e-postmarknadsföring, flows, rapporter och dashboards.
Tjänstefunktioner som kundportal, ärendehantering, automatisering, chatt och dashboard.

Front-office team.