

ERP vs CRM

By Luís Melo

Marco 2012

Quem chegou ha pouco ao mundo das TI's, no ambito empresarial, ja ouviu com certeza falar de ERP e CRM, mas tem dificuldades em conseguir distingui-los. Isto porque sao conceitos, na maior parte das vezes, usados de forma vaga.

Por outro lado, numa procura mais intensiva na internet, o esclarecimento tambem pode nao ser facil. Isto porque a informacao encontrada pode ser pouco compreensivel para pessoas com pouco ou nenhum background tecnico.

Na verdade ERP e CRM sao similares, mas tem propositos diferentes. Ambos permitem a uma empresa, partilhar e coordenar informacao de toda a organizacao, ao mesmo tempo que fornecem relatorios e previsoes baseados nessa informacao.

Existem apenas duas formas de as empresas aumentarem os seus lucros: Aumentar as vendas ou Reduzir os custos. Estas duas estrategias podem ser implementadas por uma empresa, atraves de aplicacoes de CRM e de ERP.

Os clientes e as vendas de uma empresa, podem ser geridos por um sistema de CRM. Por seu lado, os seus funcionarios e respectiva produtividade, podem ser geridos por um sistema de ERP.

CRM – Customer Relationship Management

Dado que a conquista de clientes tem um custo substancial, existe obviamente uma grande vantagem em ter um sistema unico que combina Marketing, Vendas, Gestao de Contactos e Servico de Suporte. Quando se combina estas areas de negocio, tem-se uma visao mais ampla do progresso da sua actividade, e dos sectores que deverao ser melhorados. Um bom CRM, acompanha todo o processo e ajuda tambem a calcular previsoes de receitas. Os modernos sistemas de CRM fornecem tambem muitos outros processos automatizados de marketing e de vendas.

ERP – Enterprise Resource Planning

Quando uma empresa alcança um certo patamar, a redução de custos torna-se a mais eficiente fonte de receita, do que o aumento de vendas. É claramente mais fácil reduzir os custos em 5% do que aumentar as vendas em 5%. Para além disso, um outro desafio do crescimento, é a organização da própria empresa. Este é o ponto em que uma empresa deve começar a procurar um ERP. Na sua maioria, os ERP focam-se nas áreas operacionais de uma empresa, como a Contabilidade, as Finanças, os RH, ou a Produção. Os ERP ajudam a standardizar processos de negócio (tornando-os mais eficazes e com menos erros), assegurando que a informação se mantém estruturada e útil, contribuindo para que possam haver uma melhoria da produtividade.