

# تفاوت CRM و ERP چیست؟ کدام یک برای کسب و کار شما بهتر است؟

مدیریت ارتباط با مشتری (با نام مستعار CRM) و برنامه‌ریزی منابع سازمانی (معروف به ERP) تقریباً دو روی یک سکه، دو شاخه از یک درخت و برای یک قیاس زیباتر، دو چرخ در یک ماشین هستند. اگرچه در این مورد، نوع لاستیک متفاوت است زیرا ERP یک تاثیر همه منظوره است که می‌تواند در هر مکانی استفاده شود. از سوی دیگر، CRM مانند یک تاثیر برفی است که برای یک هدف خاص استفاده می‌شود. به این ترتیب، [سیستم‌های ERP](#) و نرم افزار CRM در واقع از بسیاری جهات کاملاً مشابه هستند. مهم‌ترین آن این است که هدف هر دو نوع سیستم افزایش سودآوری کلی کسب و کار شما است. با این حال به تفاوت CRM و ERP هم توجه کرد.

همان‌طور که با تشبیهات ذکر شده در بالا مشخص می‌شود، هر دو سیستم در برخی زمینه‌ها کمی هم‌پوشانی دارند و بنابراین می‌توانند با یکدیگر ادغام شوند. با این حال، با توجه به این واقعیت که عملکردهای اصلی برای هر سیستم منحصر به فرد هستند، بهتر است ابتدا آنها را به عنوان سیستم‌های مستقل در نظر بگیرید تا درک خود را از اینکه چگونه یک ERP و یک CRM می‌توانند هر یک به صورت جداگانه فرآیندها را برای شما آسان‌تر کنند و سپس با هم در بهبود کارایی و افزایش فروش نقش داشته باشند.

## سیستم ERP چیست و چگونه کار می‌کند؟

قبل از آنکه به تفاوت CRM و ERP بپردازیم، مفهوم و کارایی هر یک را برایتان شرح می‌دهیم. یک CRM روابط بین کسب و کار شما و مشتری را مدیریت می‌کند؛ در حالی که یک ERP برای مدیریت کل شرکت و تمام جنبه‌های آن استفاده می‌شود. بنابراین، ERP سیستمی است که برای بهبود کارایی تمام فرآیندهای تجاری از طریق اتوماسیون و کاهش دستی کاغذ ساخته شده است.

هر دو سیستم امکان به اشتراک‌گذاری سریع اطلاعات استاندارد شده را در تمام بخش‌ها فراهم می‌کنند و در نتیجه سرعت ارتباط را بهبود می‌بخشند. کارمندان تمام داده‌ها را با توجه به ارتباطشان به سیستم ERP وارد می‌کنند، و پس از آن سیستم در لحظه و در سطح سازمانی برای یک نمای کلی‌آنی یک تصویر فوری می‌سازد. از آنجایی که تشخیص روندها و اختلافات به طور یکسان با داده‌های ارائه شده به صورت بصری همیشه آسان‌تر است، شما به طور خودکار قادر خواهید بود آسیب وارد شده را شناسایی، رهگیری و کاهش دهید. سپس بخش‌های درون سازمان می‌توانند پیشگیرانه برای مسائل قبل از تبدیل شدن به یک مشکل برنامه‌ریزی کنند. به طور خلاصه، یک ERP به کسب‌وکار اجازه می‌دهد تا به جای عملیات، روی داده‌ها تمرکز کند و بنابراین، روشی را برای ساده‌سازی فرآیندهای تجاری ارائه می‌دهد.



## سیستم CRM چیست و چگونه کار می‌کند؟

سیستم CRM چیست؟ یک CRM شامل سیستم‌ها، سیستم‌های فرعی و فرآیندهایی برای مدیریت تعاملات یک شرکت با مشتریان فعلی و همچنین بالقوه است. نرم افزار CRM شامل قابلیت‌ها و ابزارهای لازم برای سازماندهی، خودکارسازی و همگام‌سازی فروش، بازاریابی و خدمات مشتری است.

در طول سال‌ها، CRM به گونه‌ای توسعه یافته است که تمام زمینه‌های تجربه مشتری را شامل می‌شود و در نتیجه مزایای ذکر شده در بالا را به درجه بالاتری می‌رساند. سیستم‌های بهبودیافته مشتری را راضی و به نوبه خود، آنها را وفادار نگه می‌دارد، احتمال بازگشت آنها را بیشتر می‌کند و بنابراین برای هوش تجاری پویایی شما

ارزشمندتر است. همچنین می‌توان گفت که CRM در اصل فرآیند شناسایی سرنخ‌ها و مشتریان بالقوه، تغذیه و هدایت آنها از طریق فرآیند فروش به سمت بسته شدن معامله است. CRM تضمین می‌کند که شما رابطه خود با مشتری را حفظ کرده و تجارت‌تان را با سفارش‌های مکرر یا ارزش بالاتر توسعه می‌دهید.

## ERP و CRM چگونه به هم مرتبط هستند؟

هر دو سیستم ERP و CRM تماس‌ها، شرکت‌ها، قیمت‌ها، سفارش‌ها و پیش‌بینی‌ها را مدیریت می‌کنند. هر دو سیستم پیکربندی ارقام خطی، بسته‌ها، برنامه‌های تحویل و فاکتورها را مدیریت می‌کنند. اگرچه هنوز درجه بالایی از سردرگمی پیرامون هر دو سیستم وجود دارد، زیرا کاربر معمولی نمی‌داند که چگونه هر یک از سیستم‌ها به دیگری متصل می‌شوند و عملکردهای اصلی آنها چه تفاوت‌هایی با هم دارند.

به عنوان مثال، یک خریدار احتمالی با شما تماس می‌گیرد و می‌گوید که مطمئن نیست به یک سیستم ERP یا CRM جدید نیاز دارد یا خیر. آنها از عملکردهای اساسی یک سیستم CRM آگاه هستند اما مطمئن نیستند که آیا یک ERP قادر به ارائه همان عملکرد است یا خیر. این یک نمونه کلاسیک از اطلاعات غلط به دلیل کمبود دانش است. اکثر سیستم‌های ERP اگر نه همه، برخی از اجزای CRM را به همراه توانایی ادغام با یک سیستم CRM شخص ثالث دارند. اگرچه، به طور کلی، اجزای CRM سیستم‌های ERP با ویژگی‌هایی مانند پلتفرم‌های CRM مستقل و تخصصی نخواهند بود.

به طور مشابه، اکثر سیستم‌های ERP که دارای اجزای CRM هستند، بازاریابی و

اتوماسیون نیروی فروش را ارائه می‌دهند. با این حال، این سیستم‌های ERP ممکن است فاقد ویژگی‌های اضافی مانند پشتیبانی از مرکز تماس، مدیریت جامع یا مدیریت رسانه‌های اجتماعی باشند. عدم وجود این اجزا برای عملکرد سیستم مضر نخواهد بود، اما تجربه کلی کاربر را کاهش می‌دهد.



## تفاوت CRM و ERP چیست؟

تفاوت اصلی بین سیستم‌های ERP و CRM این است که هر یک از رویکردهای متفاوتی برای افزایش سودآوری استفاده می‌کنند. یک ERP بر کاهش مخارج و هزینه‌ها با وارد کردن اتوماسیون تمرکز دارد. از طریق این فرآیند، فرآیندهای تجاری کارآمدتر می‌شوند و ERP میزان سرمایه صرف شده برای این فرآیندها را به حداقل می‌رساند. از سوی دیگر،

یک CRM با ایجاد حجم فروش بالاتر، برای افزایش سود کار می‌کند. CRM مخزنی از داده‌های مشتریان را فراهم می‌کند که به ذینفعان، اعم از مدیرعامل شرکت یا نماینده فروش، اجازه می‌دهد تا به طور مؤثر از این داده‌ها استفاده کنند و روابط با مشتری را بهبود بخشند و در نتیجه وفاداری و سود مشتری را افزایش دهند.

## ویژگی‌های ERP در مقابل ویژگی‌های CRM

همان‌طور که قبلاً ذکر شد، ویژگی‌های ERP در مقابل ویژگی‌های CRM از نظر کسب و کار به عنوان یک کل، جامع‌تر است. همان‌طور که در ویژگی‌های ذکر شده در زیر هم خواهید دید، ویژگی‌های ERP در چندین زمینه توزیع شده است در حالی که ویژگی‌های CRM در درجه اول مربوط به بازاریابی و فروش است.

### ویژگی‌های ERP

- مدیریت فرآیند توزیع
- مدیریت زنجیره تأمین
- پایگاه دانش خدمات
- بهبود دقت داده‌های مالی
- تسهیل برنامه‌ریزی بهتر پروژه
- خودکارسازی چرخه زندگی کارکنان
- استانداردسازی رویه‌های تجاری حیاتی

- کاهش کارهای اضافی
- ارزیابی نیازهای کسب و کار
- برنامه‌های حسابداری و مالی
- هزینه‌های خرید کمتر
- مدیریت منابع انسانی
- حقوق و دستمزد



## ویژگی‌های CRM

- سازماندهی تلاش‌های بازاریابی
- مدیریت خط لوله فروش

- محاسبه زمان صرف شده برای تبدیل سرنخ‌ها به بسته شدن معاملات
- ساده کردن فرآیندهای فروش
- خودکارسازی خدمات مشتری
- پیگیری تعاملات مشتری با کسب و کار
- اشتراک‌گذاری موازی بازاریابی و فروش
- ایجاد گزارش داده
- پیامزید که کدام محصولات و چه زمانی بهترین فروش را دارند
- اولویت‌بندی سرنخ‌ها
- مدیریت موجودی بر اساس داده‌های فروش تاریخی
- همکاری برای فروش به صورت تیمی
- مدیریت مخاطبین تجاری خود
- مدیریت سرنخ‌های کسب و کار
- اشتراک‌گذاری نمایه‌های مشتری با همکاران
- ببینید سرنخ‌ها از کجا می‌آیند

## قیمت ERP مناسب‌تر است یا قیمت CRM؟

بعد از بحث در مورد تفاوت CRM و ERP، مسئله قیمت هر یک از این دو نرم افزار به میان می‌آید. در بیشتر موارد، سیستم‌های ERP صرفاً به دلیل تفاوت در دامنه خدمات ارائه شده توسط هر دو نوع سیستم، هزینه بیشتری نسبت به سیستم‌های CRM دارند.

این به این دلیل است که یک سیستم ERP معمولاً بسیار سفارشی شده است و بنابراین نیاز به تخصص فنی قابل توجهی برای برنامه‌ریزی، طراحی، یکپارچه‌سازی و پیاده‌سازی دارد. به طور مشابه، زیرساخت مورد نیاز برای میزبانی بسیاری از خدمات در فضای ابری نیز می‌تواند یک تلاش پرهزینه باشد. کار، نرم افزار و سخت افزار می‌تواند تا میلیون‌ها تومان هزینه داشته باشد.

از سوی دیگر، هزینه‌های نرم افزار CRM مستقل می‌تواند از رایگان تا هزاران تومان در سال متغیر باشد، که بستگی به عوامل متعددی از جمله تعداد کاربر، انواع ویژگی‌ها، انعطاف‌پذیری در سفارشی‌سازی دارد و اینکه آیا نرم‌افزار قابل نصب یا مبتنی بر ابر است. علاوه بر این، برخلاف هزینه‌های ERP، هزینه‌های CRM مقرون‌به‌صرفه‌تر است، زیرا کسب‌وکارهای کوچک اغلب می‌توانند CRM‌های غنی از ویژگی‌ها و سطح غیرسازمانی را با قیمت‌های مناسب برای هر کاربر پیدا کنند.



## کسب و کار شما به سیستم ERP نیاز دارد یا CRM؟

بحث در مورد اینکه آیا شما به یک ERP یا یک CRM نیاز دارید کاملاً به نحوه عملکرد نرم افزار بستگی دارد. یعنی اگر فقط به دنبال بهبود فرآیند فروش و بازاریابی در کسب و کار خود هستید و از نرم افزاری که برای عملیاتی مانند حسابداری و منابع انسانی استفاده می‌کنید راضی هستید، احتمالاً فقط به یک سیستم CRM جدید نیاز دارید. از طرف دیگر، اگر می‌خواهید همه انواع مختلف نرم‌افزاری که کسب‌وکارتان از آن استفاده می‌کند، به طور کامل بازنگری کنید، یا در حال رشد هستید، باید سرمایه‌گذاری در یک سیستم ERP کامل جدید را در نظر بگیرید.

هر دو سیستم افزایش بهره‌وری سودآوری (البته با رویکردهای متفاوت) را برای شرکت

شما فراهم می‌کنند. بنابراین، چندین جنبه از نرم افزار وجود دارد که باید قبل از انتخاب نرم افزاری که برای شرکت شما بهترین است، در نظر بگیرید. در حالت ایده‌آل، داشتن یک سیستم ERP برای مدیریت کسب و کار و یک سیستم CRM برای مدیریت داده‌های مشتری ضروری است. با این حال، لازم نیست.

به‌عنوان یک کسب‌وکار کوچک و متوسط (SMB)، قطعاً به یک نرم افزار CRM نیاز خواهید داشت، اما تا زمانی که آماده رشد و گسترش به افق‌های جدید نباشید، به مجموعه کامل نرم افزار ERP نیاز نخواهید داشت. اگرچه، حتی اگر به آن نقطه برسید، این امکان وجود دارد نرم افزار ERP که احساس می‌کنید با سازمان شما مطابقت دارد، در واقع یک مشکل آشکار دارد و سیستم CRM نیز از کار افتاده است. در این صورت، نگران نباشید، زیرا فناوری موجود امروز، ادغام سیستم‌های CRM شخص ثالث را با سیستم ERP شما آسان‌تر از همیشه می‌کند.

در هر صورت ممکن است مجبور شوید ترکیبی از هر دو نوع نرم افزار را اجرا کنید.

## مزایا و معایب ERP در مقابل CRM

بعد از مطرح کردن تفاوت CRM و ERP، اکنون بهتر است از مزایا و معایب هر یک بگوییم. گاهی اوقات، تصمیم‌گیری در مورد اینکه کدام سیستم برای کسب و کار شما مهم‌تر است، مانند انتخاب بین یک منبع نیرو و یک نیروی هدایت‌کننده در خودرو است. در بحث ERP در مقابل CRM، CRM قلب شرکت یا موتوری است که به کسب و کار (در هر اندازه‌ای) قدرت می‌بخشد و هدایت می‌کند، در درجه اول به این دلیل که فروش و

سود را افزایش می‌دهد. از سوی دیگر، یک ERP برای یک شرکت نقش همان فرمان برای یک ماشین را دارد. این سیستم به کسب و کار شما اجازه می‌دهد تا با دقت عمل کند و می‌توانید به طور فعال از موانع عبور کنید.

از آنجایی که CRM به منبع درآمد اولیه یک کسب و کار یعنی مدیریت مشتری کمک می‌کند، اولین قدم مهم است. اگر کسب و کار شما جدید است، CRM احتمالاً بهترین گزینه برای اولین سرمایه‌گذاری کسب و کار شما است. حتی بزرگ‌ترین شرکت‌های جهان بدون فروش و رشکست می‌شوند زیرا تولید و حفظ فروش اغلب چیزی است که همه چیز را ممکن می‌کند. اگر نرم افزار کار خود را انجام می‌دهد و شما به درستی از آن استفاده می‌کنید، CRM به شما کمک می‌کند تا به جایی برسید که ERP به یک ضرورت تبدیل شود. با افزایش مقیاس عملیات، یک نرم افزار دیگر آن را قطع نمی‌کند. برای مدیریت افزایش تعداد تراکنش‌ها در خرید، تولید، افزایش تعداد کارکنان و هزینه‌های مرتبط، به نرم افزار نیاز دارید.



دو را دنبال کند و در عین حال تأثیر معایب را کاهش دهد. سیستم CRM از طریق ارقام فروش بالاتر درآمد بیشتری به دست می‌آورد، در حالی که سیستم ERP هزینه‌های عملیاتی کلی را کاهش می‌دهد. این سیستم‌ها می‌توانند به یک کسب‌وکار کمک کنند تا رشد را از طریق کارایی و توسعه به طور هم‌زمان دنبال کنند. سیستم‌های ERP و CRM حتی اگر به طور جداگانه استفاده شوند هنوز می‌توانند مفید باشند، اما به طور بالقوه شرکت را به مسیر باریک‌تری از رشد محدود می‌کنند.

بنابراین، بهترین اقدام برای شما این است که به وضعیت نه به عنوان ERP در مقابل CRM، بلکه به عنوان سیستم‌های ERP و CRM که با هم کار می‌کنند تا حداکثر پتانسیل هر دو نوع نرم افزار را به نمایش بگذارند، نگاه کنید. سیستم‌های یکپارچه یکی از راه‌حل‌های موجود است که می‌تواند کمک کند.

## چه کسی باید از ERP استفاده کند؟

ERP یک ابزار منحصر به فرد برای ساده‌سازی فرآیندهای پیچیده تجاری است. هرچه تجارت بزرگ‌تر باشد، فرآیندهای تجاری پیچیده‌تر می‌شود.

با گسترش کسب و کار، نیاز و مزایای ERP واضح‌تر می‌شود. اگر در هر نقطه‌ای از زمان در حین انجام تجارت، مدیر یا مدیر اجرایی از وضعیت فعلی کسب و کار، آنچه در بخش‌هایی که مسئولیت آنها را بر عهده دارند اطلاعی ندارد، باید بدانید که اکنون زمان یک ERP.In است. به عبارت دیگر، هرچه کسب و کار شما بزرگ‌تر و پیچیده‌تر باشد، احتمال بیشتری وجود دارد که به یک ERP نیاز داشته باشید، به خصوص در

مورد MNC ها.



برای درخواست دموی رایگان

## چه کسی باید از CRM استفاده کند؟

اگر در عوض، یک سیستم CRM مستقل را در کنار سیستم ERP خود دنبال کنید، یکپارچگی در اینجا اهمیت بسیاری پیدا می‌کند. خبر خوب این است که ادغام بین این دو آسان‌تر شده است، زیرا سیستم‌های CRM مستقل اغلب برای ادغام ساخته و طراحی می‌شوند. راه‌حل CRM ممکن است چیزی باشد که برای رسیدن به آن نیاز دارید.

یک CRM می‌تواند با خودکار کردن فرآیندهای کسب‌وکار، بار مدیریت فناوری اطلاعات را از دوش کارکنان شما بردارد تا بتوانید روی آنچه ضروری است تمرکز کنید: هدایت کسب‌وکار، به سوی موفقیت. ارتباط با مشتری به هیچ‌وجه بخش کوچکی از تجارت شما نیست. رابطه‌ای که ایجاد می‌کنید مایه حیات کسب‌وکار شما است و هدف از وجود یک CRM این است که آن را به طور کامل حفظ کند. و به همین دلیل است که رهبران صنایع خواهان راه‌حلهایی در مقیاس بزرگ هستند. فقط به یاد داشته باشید که مطمئن شوید راه‌حلهایی که تهیه می‌کنید (یا اگر تأمین‌کننده هستید) راحت‌تر قابل درک باشند. در نتیجه حتی پیچیده‌ترین موقعیت‌های تعامل با مشتری را با طیف

وسیع‌تری از ابزارهای CRM که متناسب با نیازهای شما هستند، بهبود می‌بخشند.

## آیا CRM بخشی از ERP است؟

هر چند باید به تفاوت CRM و ERP توجه کرد اما در بیشتر موارد، بله، می‌توان گفت که CRM بخشی از یک ERP است. اما باید در نظر داشته باشید که این فقط در صورتی است که بخواهید. این بدان معنی است که شما می‌توانید یک بسته کامل یا دو سیستم مستقل یا دو سیستم مجزا اما یکپارچه خریداری کنید. بنابراین، بسیاری از سیستم‌های ادغام ERP از همان ابتدا شامل یک جزء CRM هستند.

این گزینه به شما امکان می‌دهد یک سیستم داشته باشید که همه چیز را در یک مکان مدیریت کند. اگرچه نقطه ضعف احتمالی آشکار این واقعیت است که جزء خاص CRM ممکن است به اندازه یک سیستم CRM مستقل پیشرفته یا کارآمد نباشد. در بسیاری از موارد نرم افزار ساده کفایت می‌کند. اما همان‌طور که قبلاً ذکر شد، به خصوص در مواقع رشد باید به دنبال نرم افزارهای پیشرفته‌تر و بیشتری باشید تا قدرت مورد نیاز برای اداره محیط کسب و کار پویای امروزی را به شما بدهد.

## سخن پایانی

حال که تفاوت CRM و ERP را درک کردید، بد نیست بدانید اگر شرکت شما واقعاً به اندازه‌ای بزرگ است که به نرم‌افزاری برای مدیریت تراکنش‌های حسابداری نیاز داشته باشد، احتمالاً به اندازه‌ای بزرگ است که نیاز به یکپارچگی اولیه با سیستم CRM شما

داشته باشد، حتی اگر فقط برای مدیریت مخاطبان و هر داده دیگر نیاز باشد. در این دوره از محاسبات ابری و داده‌های درخواستی، فضای زیادی برای استفاده از صفحات گسترده ورود دستی باقی نمی‌ماند، اما با توجه به مشکلات خاص نسبت به اینترنت و فضای ابری به دلیل مسائل مربوط به حریم خصوصی، هنوز هم از آنها استفاده می‌شود.

از سوی دیگر، با وجود این مسائل، وضعیت در شرکت‌های بزرگ‌تر ناشی از دو نیاز مهم است:

- زنجیره تأمین
- مدیریت تحویل و خدمات

هر دو جنبه از کسب و کار شما نیاز به تعامل ERP-CRM در زمان واقعی، انبار داده، تجزیه و تحلیل و سایر الزامات مشابه دارد. بنابراین، وقتی نوبت به پیاده‌سازی یک سیستم ERP می‌رسد، به فروشندگان مهم مجموعه‌های نرم‌افزاری نگاه کنید که به راحتی با CRM که از قبل داشتید یا می‌خواهید داشته باشید، یکپارچه می‌شوند.