



Algunas funciones de este ebook requieren el Adobe gratuito Lector o Adobe Acrobat.



CRM vs ERP: ¿Cuál es la diferencia?

Las organizaciones que desean automatizar procesos corporativos básicos suelen buscar dos soluciones de software principales: el sistema de planificación de los recursos empresariales (ERP) y la gestión de la relación con sus clientes (CRM). El primero ayuda a las empresas a dirigir sus negocios con éxito al conectar sus sistemas financieros y operativos con una base de datos central, mientras que el segundo ayuda a gestionar la interacción que tienen los clientes con las compañías.

Tanto el ERP como el CRM sirven como repositorios de datos vitales pues involucran a diferentes departamentos y, aunque que suelen comprarse por separado e integrarse únicamente cuando es necesario, solo algunas veces se basan en una misma plataforma.

Este artículo te ayudará a identificar las principales características de los sistemas CRM y ERP, en qué se diferencian y si una empresa necesita un ERP, un CRM o ambos.



¿QUÉ ES EL CRM?

En resumen, el CRM es un software que gestiona todas las formas en que un cliente interactúa con una empresa e inicialmente sus funciones se desarrollaron para los departamentos de ventas, llegando a conocerse en sus inicios como “automatización de la fuerza de ventas” (SFA).

Teniendo en cuenta esta necesidad, rápidamente se crearon otros sistemas para gestionar la relación del servicio de atención al cliente y el marketing, particularmente en los centros de llamadas conocidos también como centros de contacto, una vez que el teléfono se convirtió en un canal más de atención al cliente.

A través de la adquisición y el desarrollo de nuevas tecnologías, los proveedores de software comenzaron a combinar estas disciplinas en un mismo sistema denominado “gestión de relaciones con los clientes”.

Por otro lado, la gestión del desempeño de las ventas y la compensación de los incentivos también se incluyen en algunos sistemas de CRM, pero a menudo se venden por separado debido a su complejidad.

BENEFICIOS DEL CRM

Su principal promesa es ofrecer a la empresa un repositorio central de todos los datos de sus clientes, haciendo un seguimiento detallado a todas las interacciones con ellos. Con esta información y el uso de la analítica, las empresas son capaces de tomar decisiones más informadas sobre qué clientes buscar para obtener más ingresos, cómo se desempeñan los equipos de ventas, cómo atender a los clientes de manera eficiente y adecuada, y mucho más.

Por ejemplo, con un sistema de CRM centralizado, los representantes de ventas sabrán si los clientes que están visitando tienen tickets de servicio al cliente pendientes y pueden responderles de acuerdo a sus necesidades. Por otra parte, el área de servicio de atención al cliente puede ver rápidamente si la persona a la que llama es un cliente de alto valor, o potencialmente de alto valor, para dirigirlo al nivel de servicio apropiado.

¿QUÉ ES UN ERP?

La planificación de los recursos empresariales (ERP) evolucionó a partir de la planificación de las necesidades de materiales (MRP), que era una manera para que los fabricantes comprendieran y gestionaran todos los recursos necesarios relacionados con el funcionamiento exitoso de una empresa.

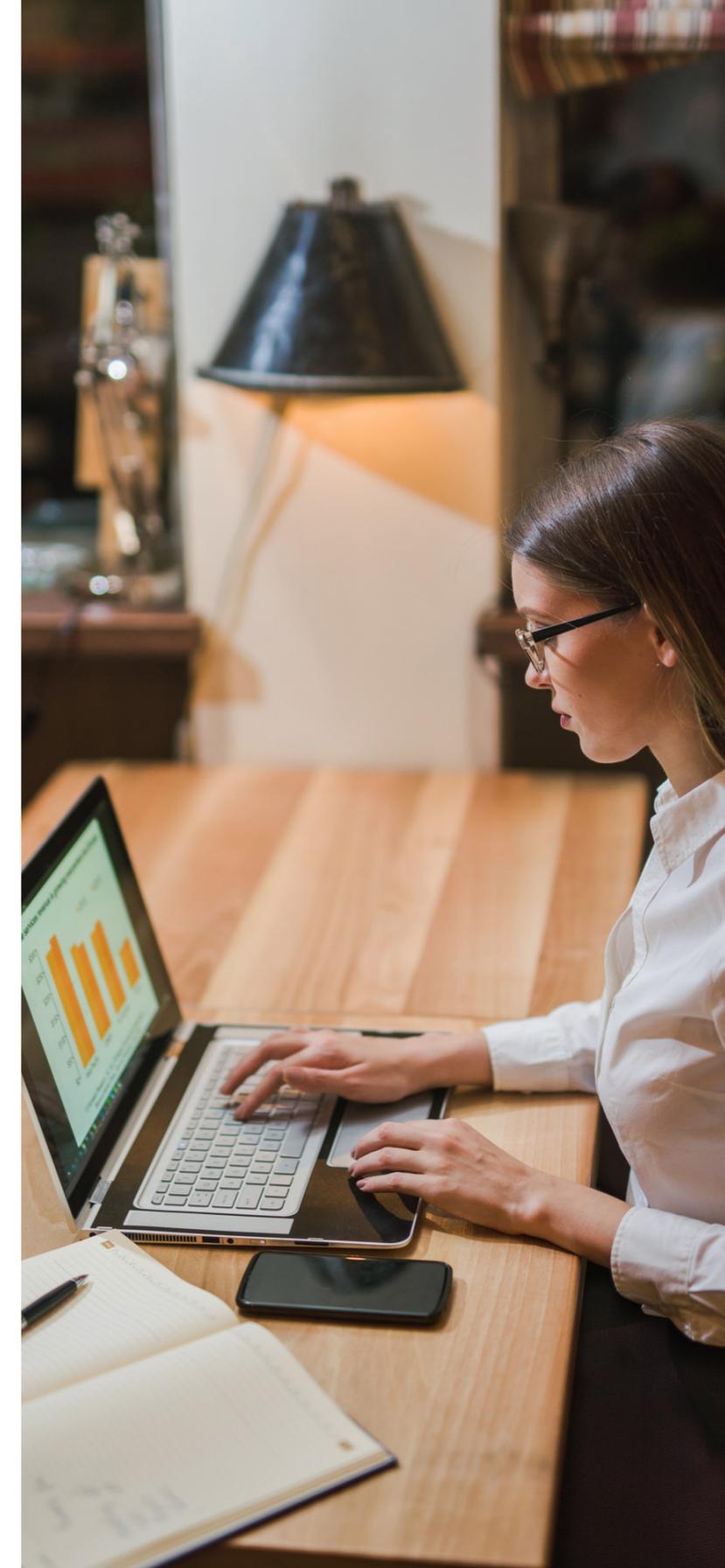
El ERP sirve como una base de datos compartida para todos los departamentos de una empresa que se conectan a través de su información financiera y por medio de elementos como el libro mayor denominado “GL” o módulo de contabilidad principal, las cuentas por pagar, las cuentas por cobrar, la nómina y los informes financieros. Ahora bien, también se extiende a la gestión de inventarios, la gestión de pedidos y la gestión de la cadena de suministros y de servicios, impactando así a las áreas de adquisición, producción, distribución y cumplimiento de objetivos. Incluso, algunos sistemas ERP también ofrecen Sistemas de Gestión de Recursos Humanos (HRMS), CRM y comercio electrónico para un control centralizado de los mismos.

BENEFICIOS DEL ERP

Los beneficios de un sistema ERP provienen de contar con una base de datos única y compartida de información financiera y operacional, lo cual tiene un gran impacto en la elaboración de informes recurrentes o de reportes ad hoc solicitados por la dirección.

Para las empresas, tener una única fuente de datos sobre las finanzas y las operaciones también significa que los empleados pueden profundizar en información relevante sin necesidad de que los equipos de TI o financieros realicen el análisis y la presentación de informes. Además, esto permite tomar decisiones más rápidas y respaldadas por datos que pueden afectar desde la rentabilidad hasta las nuevas oportunidades de crecimiento, pasando por la optimización de procesos en toda la organización.

Otro beneficio de pasarse a un sistema ERP es que las empresas pueden tener cierres contables más eficientes, teniendo en cuenta que los equipos financieros suelen contabilizar al final de cada mes o trimestre todos los ingresos y gastos para finalmente tabular sus resultados. Adicionalmente, el cierre contable que utiliza hojas de cálculo o sistemas de contabilidad básicos suelen requerir un extenso trabajo manual, incluyendo la introducción de



datos y el contacto personal con diferentes departamentos para obtener información financiera. Por eso, con un sistema ERP centralizado que automatiza muchas de esas tareas, las empresas han señalado la reducción en los tiempos de cierre mensual, haciendo que una labor que podía tardar una semana se logre ejecutar en pocos días.

Una de las ventajas de los ERP es que también introducen controles financieros mucho mayores en una empresa, gracias a que cuentan con un sistema centralizado de datos y permisos basados en roles, con el propósito de que solo aquellos con el cargo requerido para tener acceso a información confidencial puedan hacerlo, mejorando así los registros de auditoría y reduciendo riesgos relacionados con datos sensibles.

¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE CRM Y ERP?

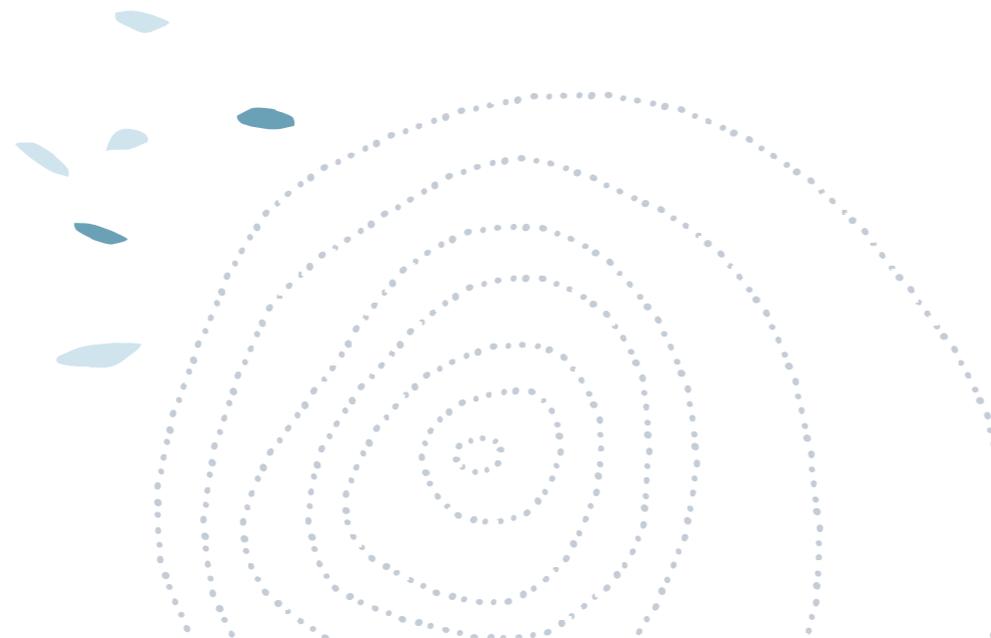
Si bien toda la organización dependerá de los sistemas ERP y CRM, la diferencia fundamental entre ellos es que el ERP está principalmente enfocado en los departamento de finanzas, mientras que el CRM es usado principalmente por los departamentos de ventas y servicio de atención al cliente. Por ello, el primero se conoce comúnmente como el back-office y el segundo como el front-office.

Algunos ERP incluyen un componente de CRM, pero los sistemas de CRM no incluyen componentes ERP aunque sí se pueden acoplar entre ellos. Por ejemplo, Salesforce.com no es un sistema ERP porque no maneja datos transaccionales pero permite a sus usuarios acceder al historial de pedidos o facturas a través de una integración con un sistema ERP.

¿EN QUÉ SE PARECEN EL CRM Y EL ERP?

Tanto el ERP como el CRM son sistemas empresariales que almacenan y analizan información en una base de datos relacional, teniendo en cuenta que ambos se suministran a través de un modelo tradicional on-premises o a través de Software como Servicio (SaaS), donde el proveedor gestiona el software en su propio data center y los clientes acceden a él a través de la nube.

Mientras NetSuite y Salesforce.com, los dos pioneros en SaaS ERP y CRM respectivamente, comenzaron aproximadamente al mismo tiempo, los sistemas CRM se trasladaron más rápidamente a la nube por su fácil desarrollo e implementación, mientras que las empresas se mostraron inicialmente recelosas a poner los datos financieros de su ERP en la nube.



¿NECESITO UN CRM, UN ERP O AMBOS?

Casi todas las empresas en crecimiento, desde las pequeñas y medianas empresas (PYMES) hasta las de mayor porte, acabarán necesitando tanto un sistema ERP como un sistema CRM, o una única plataforma para ambos.

Por su parte, las empresas que gestionan sus finanzas con herramientas de contabilidad básica como QuickBooks o incluso hojas de cálculo, suelen recurrir a un sistema ERP cuando descubren que éstas están frenando su crecimiento, son ineficaces o simplemente porque necesitan algo más robusto. Lo mismo puede decirse de las compañías que gestionan las relaciones con sus clientes a través de correo electrónico, hojas de cálculo u otras herramientas por parte de los representantes de ventas, las cuales terminan necesitando el procesamiento ordenado y estandarizado de información que ofrece un CRM.

Que una empresa invierta primero en un CRM o un ERP dependerá de su modelo de negocio pues, por ejemplo, una organización con un pequeño conjunto de clientes de alto valor y unas finanzas complejas podría



ser más propensa a invertir primero en un sistema ERP, mientras que una empresa con unas finanzas relativamente sencillas y una gran base de clientes que requieren un contacto frecuente podría hacer lo contrario. Sin embargo, en última instancia, ambos sistemas son esenciales para la mayoría de las empresas.

INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS ERP Y CRM

Los sistemas ERP y CRM deben ser capaces de compartir datos a través de una integración técnica, lo cual es mejor para las empresas que tener dos conjuntos de datos por separado.

Un representante de ventas, por ejemplo, puede querer acceder al historial de pedidos de un cliente, a su estado crediticio o a los pagos pendientes cuando intenta realizar una campaña de venta incremental o cruzada. Asimismo, el departamento de finanzas puede necesitar acceso al sistema CRM para calcular las comisiones de ventas cuando ejecutan pagos de nómina u órdenes de compra masivas.

Un sistema de CRM desarrollado sobre una plataforma ERP también crea ventajas para los líderes empresariales que pueden necesitar una manera consolidada de examinar las estructuras de precios y gestionar indicadores clave de desempeño (KPI), así como los costos de adquisición de clientes (CAC) y el valor de vida del cliente (CLV).

Un proceso común que requiere una estrecha integración entre un CRM y ERP es el del sistema de configuración, precio y presupuesto (CPQ) de productos o servicios, puesto que su información es requerida y vital para muchas empresas.

**Características
principales de ERP
frente a CRM**

Los proveedores de CRM y ERP más grandes suelen tener integraciones predefinidas que ellos, o un proveedor externo, ofrecen. Sin embargo, estas integraciones pueden ser costosas y difíciles de mantener cuando el sistema CRM o ERP pasa por una actualización.

Los sistemas ERP con un CRM integrado en la misma plataforma ofrecen una serie de ventajas: en primer lugar, la compra de ambos sistemas unificados tiende a ser menos costoso que la compra individual de ellos mismos; en segundo lugar, el modelo de datos unificado significa que toda la información se actualiza en tiempo real, sin tener que esperar a cargas por lotes o conexiones de middleware. Por último, los sistemas desarrollados para ERP desde cero son mejores manejando procesos transaccionales, lo que significa programaciones, personalizaciones y herramientas de terceros más sencillas de ejecutar.

CONCLUSIÓN

Independientemente del tamaño de la empresa o industria, contar con la conveniencia de la organización y los sistemas ERP y CRM es fundamental para que la empresa se desarrolle de manera organizada y optimizada. Saber cuál de los dos invertir primero depende del modelo de negocio en cuestión.

Es importante entender las soluciones y oportunidades que todos pueden aportar y de esta manera activarlas de la forma más atractiva para el negocio. Para ello, ¡apóyese con Oracle NetSuite!



ORACLE NETSUITE

www.netsuite.com/mx
nsgbu-netsuitelad_ww@oracle.com



Copyright © 2023. Oracle and/or its affiliates. Oracle, Java, and MySQL are registered trademarks of Oracle and/or its affiliates. Other names may be trademarks of their respective owners.