

CRM E ERP

QUAL A DIFERENÇA?



PAULO ARAÚJO

INTRODUÇÃO

Muitas pessoas se confundem quando o assunto é software de gestão.

Em especial, não sabem qual é a diferença entre **CRM** e **ERP**.

Acreditam que com o ERP também terão acesso a um software de CRM completo.

Ledo engano!

São ferramentas com propósitos diferentes, mas, com a competição do mercado, um não pode mais viver sem o outro.

Afinal, **qual é a diferença entre um sistema de CRM e um ERP?**

As dúvidas pairam na mente de muitos empresários que, por desconhecerem os objetivos de um **sistema de CRM** ou dos populares **ERPs**, acabam se confundindo e abrindo mão de uma das duas ferramentas de gestão comercial e empresarial.



O QUE É CRM E QUAL É SUA FUNÇÃO?

As letras **CRM** correspondem a **Customer Relationship Management**, que significa gestão de relacionamento com o cliente. Tais softwares existem há muito tempo, e, em especial na **década de 80**, os gestores de marketing começaram a prestar um pouco mais de atenção nessa ferramenta.

Mas ela começou a ficar mais popular a partir de **2010**. Com o avanço da internet, muitas startups começaram a desenvolver **sistemas de CRM on-line**, bem como aplicativos. Cá entre nós, a tecnologia nas nuvens caiu como uma luva para reduzir em muito o valor de investimento e a integração com o **ERP**, por exemplo.



O QUE É CRM E QUAL É SUA FUNÇÃO?

Basicamente é registrar o relacionamento com o cliente

Como você pode perceber no nome do software, ele se dedica a gerenciar o **relacionamento com o cliente**. Isso envolve garantir continuidade no processo de vendas, bem como dar ao time condições de trabalhar com eficiência. O modo como o **CRM** funciona explica por que ele também pode ser chamado de **software de vendas**.

A base desse aprimoramento está justamente na sequência da evolução dos contatos com o cliente. Um **CRM reúne dados** que podem ajudar os vendedores a conhecer a fundo as **necessidades do cliente** ou do prospect. Desse modo, a abordagem e fechamento de vendas tem **maiores chances de sucesso**.





O QUE É CRM E QUAL É SUA FUNÇÃO?

Características do CRM

Os populares **CRMs** podem ser adquiridos por qualquer tipo e tamanho de empresa. Sequer exigindo instalação, muitos são como portais onde o cliente tem **login e senha** para acessar as **funcionalidades do sistema**.

O **software de CRM** tem como **principal objetivo ajudar o gestor e o vendedor na gestão de contatos**, vendas e oportunidades em relação aos clientes, sejam prospects, ativos ou inativos. Além disso, tal sistema **contribui em muito para redução de custos operacionais da equipe de vendas**.

Mas, já que quero ajudar você a entender as **diferenças entre CRM e ERP**, vale a pena destacar o seguinte: **dificilmente um software de CRM se tornará um ERP**.



Quando falamos em software de vendas, podemos entender que se trata do **sistema de CRM**. Mas existem alguns **softwares** mais específicos e ligados somente à emissão e ao controle de pedidos, às vezes já integrado à ferramenta de gestão do vendedor. Esse tipo de **software** tem uma abrangência e recursos de menor escala quando comparado com o **CRM**.

QUAIS SÃO OS BENEFÍCIOS DO CRM?

Aprimoramento dos processos

O trabalho da **equipe de vendas** não pode se limitar a **ações aleatórias**, sem uma estratégia definida. Ela precisa atuar de **maneira sistemática**, lógica e estruturada, o que só é possível com a ajuda de um **software especializado**.

É verdade que negócios pequenos têm condições de dar uma atenção personalizada para os clientes. Mas chega um momento em que não é possível cuidar da carteira se valendo apenas de informações armazenadas na mente do vendedor.

Tais informações precisam alimentar um **CRM** e ser aproveitadas e transformadas em estratégias que aproximem cliente e empresa, o que é fundamental para **alavancar as vendas**.





QUAIS SÃO OS BENEFÍCIOS DO CRM?

Respeito à jornada de compra

Cada prospect está em um **momento diferente da jornada de compra**. Alguns acabaram de conhecer você e talvez ainda não tenham enxergado valor no produto ou no serviço que sua empresa oferece. Fazer uma abordagem e tentar vender nesse momento pode acabar causando um afastamento.

Por outro lado, existem aqueles clientes fiéis que precisam de um acompanhamento sistemático para que continuem satisfeitos.

No **CRM** é possível, por exemplo, integrá-lo com um **sistema de automação** para nutrir, por meio de **e-mails**, os leads que ainda estão no começo da jornada.



Ao mesmo tempo, é possível acompanhar os clientes mais importantes para mantê-los ao seu lado.

Apresenta diversos relatórios, como, por exemplo, a **curva ABC de clientes**, que é baseada na **Lei de Pareto**, para melhorar o **desempenho da equipe comercial**.

QUAIS SÃO OS BENEFÍCIOS DO CRM?

Gestão de oportunidades

Controlar as proposta emitidas, verificar a taxa de conversão ou quantas perdeu e por quais motivos.

Aqui, vale a pena destacar mais uma vez a **curva ABC de clientes**.

Você verá que existem aqueles clientes que têm uma **participação menor** na receita da sua empresa. Identificando-os, é possível procurar oportunidades de melhoria.

Um bom **software de CRM** pode ajudar você a visualizar essa curva ABC de clientes com facilidade. Desse modo, é possível definir ações para fazer com que os **clientes B e C** se tornem mais assíduos e **recuperar aqueles que estão inativos**.



QUAIS SÃO OS BENEFÍCIOS DO CRM?

Melhoria no relacionamento

Pense nos relacionamentos que você tem na sua vida pessoal.

Alguns amigos são tão íntimos que você sabe o que eles gostam de comer, que tipo de roupa gostam de vestir, quais lugares gostam de frequentar, sobre quais assuntos gostam de conversar e assim por diante. Do mesmo modo, você também sabe do que eles não gostam.

O relacionamento com os clientes segue o **mesmo princípio**.

Ao conhecê-los bem é mais fácil oferecer exatamente aquilo que precisam, gerando uma relação em que ambos ganham.



QUAIS SÃO OS BENEFÍCIOS DO CRM?

Maior produtividade

A produtividade é uma consequência de outros **benefícios do CRM**.

Com os processos de vendas bem estruturados, a jornada do comprador é respeitada, as oportunidades são aproveitadas e o **relacionamento é mais próximo**, toda a **equipe produz mais**.

Isso acaba gerando uma **cadeia de benefícios** que incluem a **satisfação, a motivação e o entusiasmo** de cada colaborador, o aumento da receita e a melhoria da imagem da empresa.





O QUE É ERP E PARA QUE SERVE?

ERP é a abreviação de **Enterprise Resource Planning**, cuja tradução é planejamento dos recursos da empresa. Aqui no Brasil, ele é chamado de **sistema integrado de gestão empresarial**.

É um **sistema de gestão robusto**, que tem por objetivo fazer integração entre os processos dos setores da empresa. É comum a empresa ter um **software** que emite **nota fiscal** e faz a **gestão de estoques, finanças, produção**, e a integração entre outros departamentos.



Podemos até citar organizações que comercializam **ERPs**, como a Artsoft Sistemas, a SAP, TOTVS, Sênior e mais um número enorme de pequenas empresas que vendem sistemas que visam integrar e gerenciar todos os processos de um negócio.

Essa ferramenta ajuda a **padronizar os processos** e a **atuação de cada departamento da empresa**.

Ela **reúne informações estratégicas** e as organiza de um modo que facilita a análise dos gestores e **agiliza a tomada de decisão**.

O QUE É ERP E PARA QUE SERVE?

Em um mesmo sistema, a gestão pode acessar informações relacionadas, por exemplo, com empregados, custos, estoque, fornecedores e vendas.

Mas é importante ter em mente que, geralmente, as informações relacionadas com as vendas **não visam gerenciar o relacionamento com o cliente.**

O objetivo é **fornecer aos gestores informações relacionadas ao faturamento, finanças, entrega e estoque**, por exemplo.



QUAIS SÃO OS BENEFÍCIOS DO ERP?

Centralização das informações

Como você viu, um ERP integra os departamentos de uma empresa. Isso resulta na centralização das informações, o que é crucial para a agilidade na tomada de decisão.

Análise de dados

Com as informações centralizadas, os gestores têm condições de visualizar a empresa como um todo. Mas isso vai além da centralização, envolvendo também a estruturação das informações por meio de relatórios. Desse modo, as decisões são muito mais acertadas.

Redução de custos

Visto que o ERP padroniza os processos de toda a empresa, ela se torna mais eficiente. Um dos fatores que contribuem para a redução de custos é a diminuição de retrabalho e do tempo necessário para a execução das tarefas, e claro, melhora na comunicação.



QUAIS SÃO OS BENEFÍCIOS DO ERP?

Aumento da produtividade

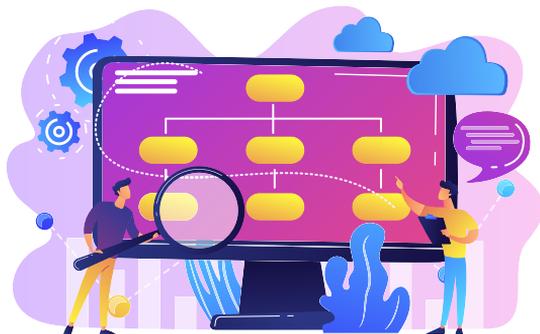
A padronização dos processos colabora para o aumento da produtividade dos colaboradores.

Afinal, o próprio ERP os guia para que eles façam seu trabalho do melhor modo integrado.

Alinhamento estratégico

Sem um ERP, é possível que cada departamento desenvolva uma linha de pensamento sobre como as coisas devem ser feitas.

Com esse sistema, os setores e os colaboradores trabalham de maneira bem alinhada.



QUAIS SÃO AS DIFERENÇAS ENTRE CRM E ERP?

As diferenças entre o **sistema CRM e ERP** estão relacionadas com os objetivos que são diferentes. Você percebeu que o **CRM** também é conhecido como **software de vendas**, não é mesmo?

Afinal, sua finalidade é justamente ajudar a equipe de vendas a ter **eficiência em seu trabalho**.

Uma gestão cuidadosa do relacionamento com o cliente resulta na sua satisfação. Assim, o departamento de vendas consegue direcionar seu trabalho de um modo que **garanta resultados superiores**.

Um ERP, por outro lado, não foca o **trabalho da rotina dos vendedores**. Seu objetivo é **otimizar os processos organizacionais**, promovendo a **redução de custos**, a eficiência e a produtividade da empresa como um todo.



CRM OU ERP? QUAL ESCOLHER?

São softwares distintos, mas que, trabalhando em harmonia, farão diferença para a saúde e o bem-estar do seu negócio. Aliás, dependendo da quantidade de vendas diárias que a sua empresa faz, nem recomendo integrar os dois sistemas.

Inclusive, acho importante destacar um ponto para você: muitos ERPs têm entre seus módulos a função de CRM. Mas, por vários motivos, acaba por não ser tão funcional, geralmente não é de uso simples, nem é focada nos processos e na rotina do dia a dia do vendedor.

Talvez por isso existam empresas que se dedicam a vender somente o software de CRM.

Afinal, dificilmente um software de ERP terá um módulo de CRM tão bem estruturado quanto os sistemas de CRM disponíveis no mercado.



UM POUCO MAIS SOBRE ERP X CRM

As **ferramentas tecnológicas**, como **CRM software**, vieram para ficar afinal, cada vez mais se mostram úteis para os diferentes setores de uma empresa. Além de permitirem que os profissionais trabalhem com mais eficiência, colaboram em muito para que as equipes alcancem suas metas.

Assim contribuem com a **conversão para vendas**.

Bloco de anotações, planilhas avulsas no computador e outros recursos manuais **ficaram no passado**.

Com a tecnologia é possível lidar de maneira mais adequada com o **grande fluxo de informações** das empresas.

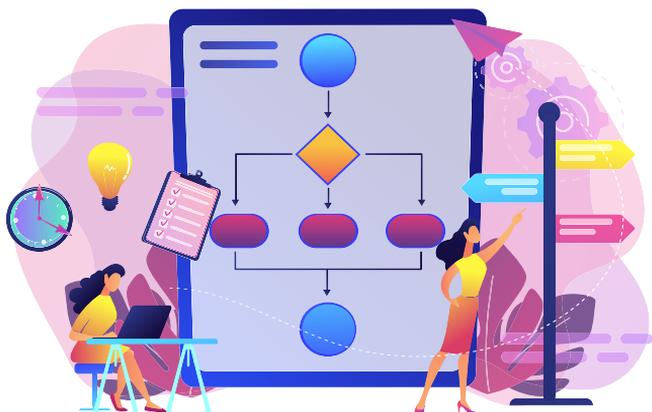
Porém, é preciso saber qual é a **função de cada ferramenta**.



MAIS DIFERENÇAS ENTRE CRM SOFTWARE E ERP

De maneira simplificada, é possível começar dizendo que a diferença entre o **Software de CRM** e **ERP** está, principalmente, na sua **utilidade dentro de uma empresa**.

Enquanto o **CRM** atende principalmente o **setor de vendas**, qualificando a sua equipe para o atendimento do seu público alvo, o **ERP** atua na **rotina do escritório**, controlando e **gerenciando as funções administrativas**.



A INTEGRAÇÃO ENTRE CRM E ERP

Minha sugestão é que todo empresário faça uma análise e compreenda os conceitos de cada um dos softwares para verificar a viabilidade de integração.

Na verdade, ao usar um **CRM** e um **ERP**, sua empresa estará sempre bonita e elegante aos **olhos do mercado**.

Agora que você já entendeu bem o objetivo de cada um dos sistemas, aproveite para ler o artigo *“Como aumentar a conversão das vendas com o software de CRM”!*





QUAL A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA PARA AS EMPRESAS

Além de organizar e aumentar a conversão de vendas, o **CRM e o ERP** são investimentos que **trazem muita economia.**

Isso acontece por meio de uma equipe mais focada integrada.

A economia aparece na gestão de processos e análise de dados.

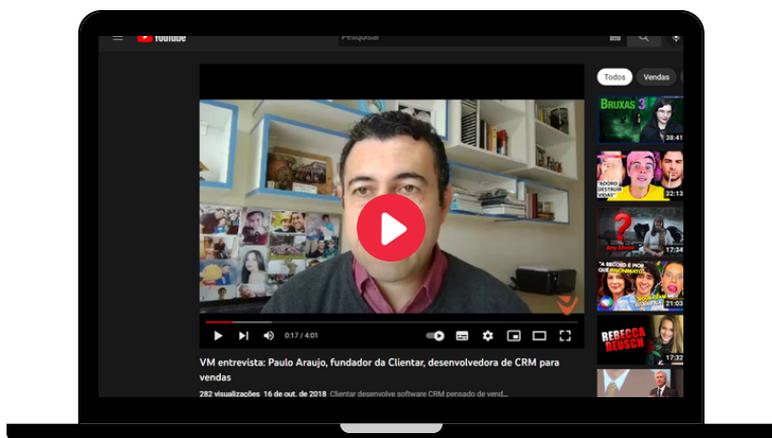
Por fim, com a casa em ordem, a empresa faz o que realmente importa, em melhorar os processos administrativos, produtivos, de finanças e ainda qualificar o atendimento, **melhorar as estratégias de vendas e sempre estar um passo à frente da concorrência.**



BÔNUS

Assista a entrevista da Revista VendaMais com Paulo Araújo sobre o que considerar na hora de escolher um software de CRM.

Basta clicar na imagem.





E AÍ?
GOSTOU DESSE CONTEÚDO?

Conheça nosso
Software de CRM

AGENDE UMA CALL DE
APRESENTAÇÃO



Sistema de gestão da
carteira de clientes.



 clientarcrm.com.br

CONHEÇA O AUTOR

Paulo Araújo

Fundador da Clientar CRM

Palestrante e Consultor de Vendas



Autor dos livros

