

¿Cuál es la diferencia entre un CRM y un ERP?



En la actualidad, una adecuada gestión en el mundo empresarial es un factor fundamental que puede suponer la clave del éxito de la compañía. Por ello, el hecho de tener un sistema informático que nos ayude a gestionar el negocio, podría proporcionar a la empresa una serie de ventajas como la

reducción de costes asociados a los procesos y productos, la mejora de la imagen externa de la organización o la orientación a la satisfacción de los clientes, entre otras.

Sin embargo, a la hora de escoger el sistema de información que más se adapta al negocio, existen diferentes alternativas, como pueden ser los ERP o CRM. Estos dos conceptos, principalmente en algunas pymes, no se diferencian correctamente. Es por eso que, a continuación, vamos a matizar las diferencias entre ambos sistemas de gestión.

En primer lugar, es importante destacar que tanto los CRM como ERP son sistemas de información y gestión que permiten abarcar distintos ámbitos de la organización:

- **ERP (Enterprise Resource Planning)** es un sistema de planificación de recursos empresariales. Un ERP ayuda a la empresa a controlar principalmente su producción, logística, inventario, distribución, facturas y contabilidad.
- **CRM (Customer Relationship Management)** es un software para la gestión de las relaciones con el cliente. El principal objetivo del CRM es disponer en cualquier

momento de toda la información sobre cualquier cliente, tanto para satisfacer sus necesidades, como para obtener estudios de mercado que permitan diseñar unas mejores estrategias comerciales.

Para optimizar los recursos y rentabilidad de una empresa, existen dos puntos que se consideran claves: el incremento de ingresos y la reducción de costes. Desde este punto de vista, parece claro que tener un sistema ERP no es incompatible con un CRM, ya que cada uno de ellos nos ayudará a gestionar cada una de las partes. Mientras que el CRM nos puede apoyar en la captación de nuevos clientes, nuevas fuentes de ingresos, o al menos aumentar los ingresos que provienen de los clientes existentes, un ERP nos ayudará a reducir al máximo los costes, mediante una buena organización de la producción, inventarios y logística, así como mediante una automatización de la contabilidad y la facturación, que reduce en gran medida el riesgo operacional que conllevan las tareas manuales. Una combinación adecuada de ambos sistemas puede conducir a la empresa a la optimización de recursos y a la maximización de la rentabilidad.



Si analizamos la utilidad de ambos sistemas a lo largo del ciclo de la compañía, tiene sentido pensar que en los primeros años una empresa necesitará un CRM que le ayude a conseguir sus primeros clientes, y a mantenerlos para, al menos, garantizar la continuidad de la empresa en esos primeros periodos. Sin embargo, cuando la empresa empieza a adquirir un mayor tamaño, a pesar de que la

satisfacción de los clientes sigue siendo un aspecto básico, las empresas empezarán a preocuparse por una correcta gestión, para incrementar su rentabilidad, y es ahí cuando reclamarán un ERP.

Por lo tanto, analizando todos estos puntos, podríamos decir que un CRM y un ERP no son incompatibles. Simplemente, la propia empresa tiene que decidir qué sistema se adapta más a sus necesidades, y esto lo debe hacer conociendo aspectos como la complejidad de un ERP frente a un CRM, ya que una implantación incorrecta puede suponer grandes pérdidas y decisiones ineficientes, o basándose en el provecho que se le puede sacar a cada uno de los sistemas (por eso, parece más interesante utilizar un ERP en empresas medianas o grandes cuya gestión resulte compleja).

En cualquier caso, los sistemas de gestión están cada vez más demandados por las empresas, y siempre que se escojan bajo un análisis exhaustivo de las necesidades reales de la compañía, pueden constituir un aspecto fundamental para unos buenos resultados sostenibles en el tiempo.