



VERGLEICHSTABELLE: ERP VS. CRM

ERP		CRM
Effiziente Verwaltung interner Ressourcen wie Mitarbeitende, Kunden, Waren und Geschäftsprozesse mit dem Ziel, (Produktions-)Kosten zu senken und interne Abläufe zu optimieren.	Hauptziele	Aufbau und Pflege starker Kundenbeziehungen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit. Maximierung von Umsatz und Wachstum durch eine datenbasierte Optimierung der Vertriebs- und Marketingprozesse.
Fokussiert auf interne Prozesse, Ressourcennutzung und Effizienzsteigerung innerhalb des Unternehmens.	Ausrichtung	Kundenorientiert mit Fokus auf Beziehungsmanagement auf Basis externer Daten, Umsatzsteigerung und nachhaltige Kundenbindung.
Modulares System zur Verwaltung von Geschäftsressourcen. Einige Lösungen bieten rudimentäre CRM-Funktionen, sind jedoch kein vollumfängliches CRM-System.	Systemtyp	Kernfunktionen eines CRM-Systems mit spezialisierten Modulen für Vertrieb, Marketing und Kundenservice. Über Schnittstellen zu ERP-Systemen können zusätzliche Unternehmensdaten eingebunden werden, um eine ganzheitlichere Sicht auf die Kundenbeziehung direkt im CRM bereitzustellen.
Finanzbuchhaltung & Controlling Personalwesen Rechnungsstellung & Transaktionsverwaltung Bestandsmanagement, Produktionsplanung & Lieferkettenübersicht	Zentrale Funktionen	360°-Kundenansicht mit Kontakten, Verträgen, Verkaufschancen, Leads & Pipeline-Management; Skalierbare, automatisierte Prozesse für Vertrieb und Marketing; Marketing-Tools: Formulare, E-Mail-Marketing, Kampagnen-Management, Reports & Dashboards; Kundenservice-Funktionen: Self-Service-Portal, Ticket-Management, Automatisierungen, Chat & Dashboards
Backoffice-Teams, darunter Finanzbuchhaltung, Personalwesen und Lagerverwaltung.	Hauptnutzer	Vertrieb, Marketing und Kundenservice – vorrangig Frontoffice-Teams, die direkten Kundenkontakt haben.