

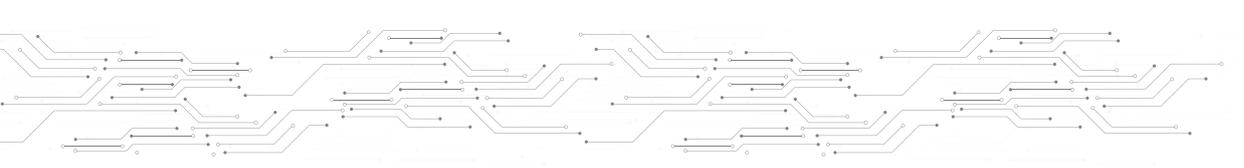
D365+

WÜRTHPHOENIX

**L'INTEGRAZIONE DI CRM ED ERP:
IL PERCORSO VERSO
L'OTTIMIZZAZIONE AZIENDALE**

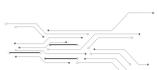


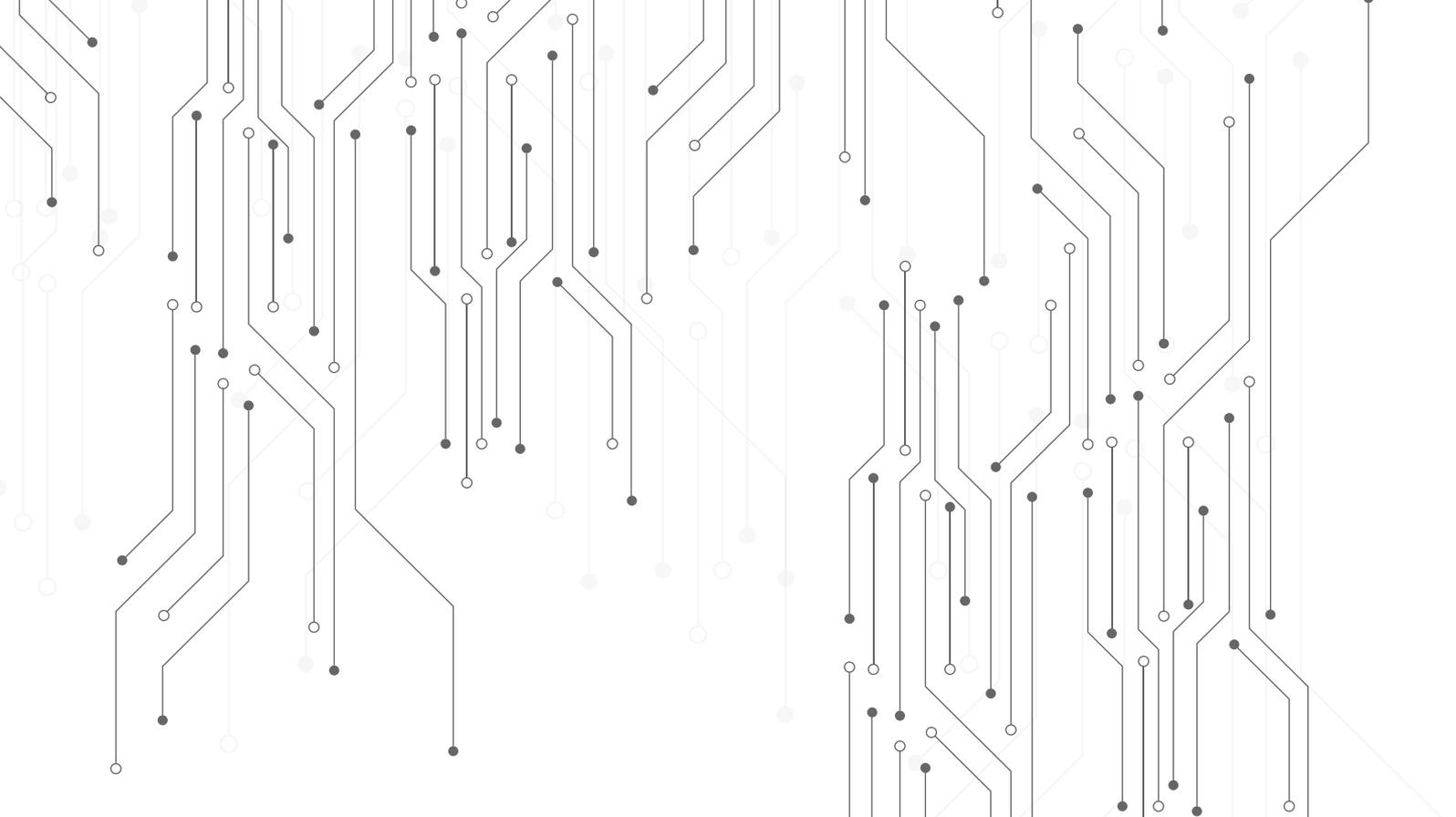

WÜRTHPHOENIX



INDICE

L'INTEGRAZIONE DI CRM E ERP: IL PERCORSO VERSO L'OTTIMIZZAZIONE AZIENDALE	3
○ CRM e ERP: SOFTWARE DIVERSI MACOMPLEMENTARI	4
○ PERCHÉ UTILIZZARE IL CRM?	6
○ PERCHÉ UTILIZZARE L'ERP?	7
○ PERCHÉ INTEGRARE CRM E ERP?	8

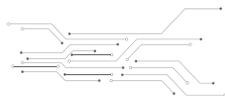




CRM (Customer Relationship Management) ed **ERP** (Enterprise Resource Planning) sono software distinti, che aiutano l'azienda a **semplificare e migliorare** un'ampia gamma di processi.

Non solo queste due soluzioni possono essere utilizzate contemporaneamente, ma integrando l'una all'altra si genera un **sistema estremamente efficiente**.

Per rendere ancora più chiari gli scopi, le principali funzioni, i motivi per cui utilizzare CRM e ERP, ma anche i **benefici della loro integrazione**, abbiamo creato questa infografica semplice e completa.





CRM e ERP: SOFTWARE DIVERSI MA COMPLEMENTARI

SCOPI DEL CRM E DELL'ERP

Il CRM si focalizza sulla **gestione delle relazioni tra azienda e clienti** e sull'ottimizzazione della Customer Lifetime Value.

L'ERP è un sistema pensato per migliorare la **gestione globale delle risorse interne e dei processi aziendali**.

CRM

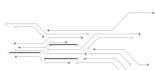


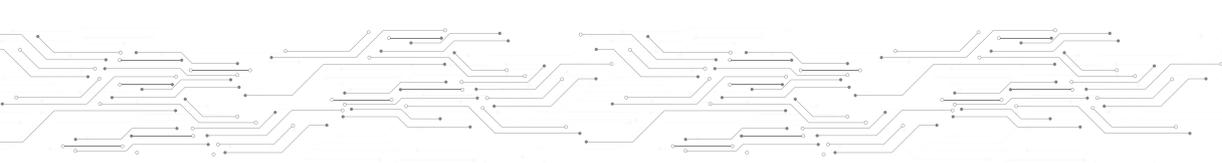
- Gestione dei contatti
- Monitoraggio delle interazioni
- Analisi dei dati
- Automatizzazione delle attività
- Gestione del ciclo di vita del cliente
- Marketing Automation
- Integrazioni con altre piattaforme

ERP



- Organizzazione di: inventario, acquisti, vendite, supply chain
- Gestione produzione, contabilità, risorse umane e materiali
- Reporting e analisi dei dati aziendali
- Monitoraggio dei rapporti con i fornitori
- Archiviazione di contratti e documenti





DATI GESTITI DEL CRM E DELL'ERP

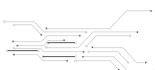
Un **CRM tratta principalmente i dati relativi ai clienti**, come informazioni di contatto, storico degli acquisti, preferenze e interazioni con l'azienda.

Un **ERP gestisce informazioni aziendali più ampie**, come dati finanziari, di inventario, connessi alle forniture e ai processi di produzione.

PRINCIPALI DIPARTIMENTI AZIENDALI CHE USANO CRM O ERP

Un **CRM è di solito utilizzato da dipartimenti focalizzati sulle vendite**, il marketing e il servizio clienti, poiché fornisce strumenti per migliorare l'esperienza del cliente.

Un **ERP coinvolge principalmente la produzione, la logistica, l'amministrazione e la contabilità**, le risorse umane, poiché mira a ottimizzare i processi aziendali interni.





PERCHÉ UTILIZZARE IL CRM?

I **principali benefici** per un'azienda che utilizza un **CRM**:



Centralizzazione e organizzazione dei dati dei clienti



Accesso rapido e da qualunque luogo alle informazioni



Riduzione significativa degli errori umani e dispersione di dati



Risparmio di tempo e risorse aziendali



Maggiore visibilità e controllo delle risorse e dei processi



Centralizzazione delle informazioni a disposizione dei reparti



Miglioramento delle attività di marketing



Miglioramento del customer service



Miglioramento dell'esperienza utente



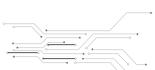
Miglioramento dei processi di vendita



Riduzione significativa degli errori umani e dispersione di dati



Crescita del business





PERCHÉ UTILIZZARE L'ERP?

I **principali benefici** per un'azienda che utilizza un **ERP**:



**Maggiore visibilità
e controllo delle
risorse e dei processi**



**Centralizzazione
delle informazioni
a disposizione dei
reparti**



**Automazione di
molteplici attività
aziendali**



**Risparmio di tempo
e risorse aziendali**



**Maggiore efficienza
operativa**



**Ottimizzazione
della gestione delle
risorse**



**Miglioramento della
collaborazione
interna**



**Miglioramento
del flusso di lavoro**



**Miglioramento
del servizio clienti**



**Analisi
e reportistica
avanzata**



**Visibilità totale
e in tempo reale
dei dati**



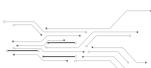
**Scalabilità
del sistema**



**Supporto
alla conformità
normativa**



**Riduzione
dei costi**



PERCHÉ INTEGRARE CRM E ERP?

L'integrazione tra i due software consente all'azienda di avere un **unico ambiente digitale** in cui sono contenute e scambiate tutte le informazioni utili a ottimizzare sia i processi interni che quelli verso l'esterno.

Avere la completa visione di tutte le operazioni connesse ad ogni cliente

- Personalizzare l'esperienza utente
- Aumentare il livello di soddisfazione
- Incrementare le opportunità di vendita

Favorire la condivisione di informazioni tra i reparti
Ottimizzare la comunicazione interna
Minimizzare la duplicazione di dati
Migliorare l'efficienza operativa di ogni dipartimento

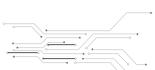
Semplificare ed efficientare i processi aziendali

Seguire puntualmente il ciclo di vita del cliente

- Aumentare il numero di lead di qualità
- Mantenere uno stretto legame con il cliente anche post vendita
- Creare legami duraturi
- Massimizzare il valore del cliente

Migliorare la gestione delle merci
Organizzare accuratamente le risorse umane
Prevedere efficacemente i bisogni dei clienti e le opportunità di vendita
Ridurre gli sprechi operativi

Pianificare le operazioni con maggiore attenzione e controllo





**Automatizzare
i processi aziendali**

- Creare flussi di lavoro gestiti dai software
- Gestire più rapidamente ed efficacemente le attività ripetitive
- Ridurre l'errore umano
- Aumentare la produttività

- Migliorare la rilevanza delle comunicazioni
- Aumentare le possibilità di conversione
- Realizzare offerte adatte ai diversi segmenti di clientela
- Ottimizzare le strategie di cross-selling e upselling

**Offrire contenuti
e prodotti/servizi
personalizzati**

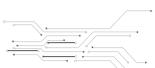
**Incrementare
l'efficacia delle
campagne di
marketing**

- Identificare i canali di marketing più efficaci
- Tracciare puntualmente le interazioni degli utenti
- Ottimizzare le strategie per acquisire e fidelizzare i clienti

- Generare statistiche estremamente precise
- Monitorare con facilità KPI predefiniti
- Identificare opportunità di miglioramento

**Creare
semplicemente
report accurati**

Permettere al CRM di dialogare con l'ERP e viceversa significa costruire un'infrastruttura solida e flessibile che accompagna l'azienda in tutte le sue fasi e supporta costantemente la crescita.





www.wuerth-phoenix.com

info@wuerth-phoenix.net

