

6 ERP A CRM



RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

Pro podporu elektronického podnikání a obchodování se dnes využívá celá řada systémů, které se řadí do kategorie podnikových informačních systémů a jsou dnes obecně označovány jako ERP (Enterprise Resource Planning) a CRM (Customer Relationship Management) systémy. Jejich nabídka je široká a z hlediska elektronického podnikání a obchodování nás zajímají ty systémy, které nabízejí mimo základní a dnes již standardní moduly¹³ pro administraci podnikových dat i moduly přímo orientované na podporu e-aktivit. Nutno konstatovat, že se dnes u všech na trhu osvědčených informačních systémů jedná rovněž o standardní doplněk.



CÍLE KAPITOLY

- Charakterizovat ERP a chápat jejich využití v elektronickém podnikání,
- Charakterizovat CRM a chápat jejich využití v elektronickém podnikání.

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management), struktura a funkce ERP a CRM, moduly ERP a CRM pro e-business.

6.1 ERP (Enterprise Resource Planning)



ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING)

ERP jsou komplexní informační systémy organizací, zastřešující činnosti související s výrobou, financemi, účetnictvím, dodavatelskými řetězci, CRM (Customer Relationship Management), řízení lidských zdrojů atd. Jsou v nich integrovány veškerá data a procesy organizace do unifikovaného celku.

ERP systémy jsou informační, převážně modulární, systémy složené z jednotlivých modulů zajišťujících podporu konkrétních oblastí firmy. Z infromatického hlediska tvoří tyto systémy jádro podnikové informatiky.

Základem ERP systému je aplikační jádro se sadou standardních modulů, které jsou vhodné prakticky pro jakýkoliv typ organizace či podniku a stávají se tak jakýmsi obecným

¹³ Systém se skládá z modulů, které dohromady vytváří jeden propojený funkční celek. Moduly mezi sebou sdílí data a vzájemně komunikují.

řešením pro návrh jakéhokoliv informačního systému. Jedná se především o moduly obsluhující tyto oblasti:

- ekonomiku, především účetnictví a fakturaci,
- logistiku a skladové hospodářství,
- lidské zdroje s problematikou mezd a personalistiky,
- marketing a CRM (řízení vztahů se zákazníky),
- a manažerské vyhodnocování.

K tomuto jádru se pak přidávají nadstandardní moduly, které zajišťují řízení a správu konkrétních činností specifických pro určitý druh podnikání neboli branže. Takovým modulem může být například modul Výroba použitelný u všech druhů výrobních podniků. Modul Výroba by měl řešit problematiku plánování, kalkulaci, řízení výrobních procesů, ekonomickou stránku výroby a další.



VYBRANÉ ZDROJE O MODULECH ERP

- 1) <https://www.abra.eu/informacni-systemy/moduly>
- 2) <http://www.altec.cz/podnikove-informacni-systemy/altec-aplikace-1/moduly-a-komponenty/>
- 3) <http://www.twist-erp.cz/moduly-erp-systemu>

6.2 CRM (Customer Relationship Management)



CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

CRM je na jedné straně databázovou technologií podporovaný proces shromažďování, zpracování a využití informací o zákaznících firmy, na druhé pak zákaznický orientovaným managementem, podnikatelským přístupem, který se vyznačuje aktivní tvorbou a udržováním dlouhodobě prospěšných vztahů se zákazníky.

CRM systémy jsou velmi často integrovány jako moduly do ERP systémů (v této souvislosti jsou podnikové IS označovány jako ERP/CRM), nebo lze CRM a jejich moduly využívat i samostatně. Vzhledem k tomu, že zákazník je subjekt, který provedl objednávku, která je zpracovávána v rámci ERP, ERP/CRM řešení je mnohem efektivnější a v dnešní době standardní.



VYBRANÉ ZDROJE O MODULECH CRM

- 1) <http://vistocrm.cz/cs-cz/o-vistos-crm/moduly>
- 2) <https://www.eway-crm.com/cs/tours/moduly/>

- 3) <https://www.systemonline.cz/clanky/architektura-pro-rizeni-vztahu-se-zakazniky-crm.htm>
- 4) <https://www.crmforum.cz/trendy/nove-moznosti-propojeni-crm-do-online-sveta.html>
- 5) http://sdeleni.idnes.cz/proc-pouzivat-system-crm-0hs-/eko-sdeleni.aspx?c=A131002_180833_eko-sdeleni_ahr
- 6) <http://www.digres.cz/66/zvazujete-investice-jak-si-stoji-crm>
- 7) <http://www.eqis-crm.cz/moduly-pro-crm-na-miru.html>

6.2.1 Operativní CRM

Df

OPERATIVNÍ CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

Operativní CRM podporují rutinní činnosti ve společnosti typu – zpracování korespondence, identifikace partnera či evidence kontaktů, osoby partnera a významných událostí týkajících se partnera. Svým zpracováním připravuje část datové základny pro podporu analytického CRM.

6.2.2 Analytické CRM

Df

ANALYTICKÉ CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

Analytické CRM umožňují (na základě informací z operativních CRM a dalších modulů) analyzování vztahu s jednotlivými zákazníky, zpracovávat příležitosti nových vztahů, evidovat marketingové akce či hodnotit výsledky obchodníků a dealerů.

6.2.3 Kolaborativní CRM

KOLABORATIVNÍ CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

Kolaborativní CRM umožňují komunikaci firmy a jejích zákazníků, sdílení informací získaných ze všech oddělení pro zvýšení kvality poskytovaných služeb.



VYBRANÉ ZDROJE

- 1) <http://mediacity.name/index.php/marketing/crm-rizeni-vztahu-se-zakazniky>
- 2) <http://bluedynamic.cz/co-je-crm-customer-relationship-management/>
- 3) <http://www.vyber-crm.cz/>
- 4) <http://www.adaptic.cz/znalosti/slovnicek/crm/>



SAMOSTATNÝ ÚKOL

Vyhledejte na internetu charakteristiky některých konkrétních ERP a CRM systémů a zaměřte se na charakteristiku jejich modulů orientovaných na podporu elektronického podnikání a obchodování.



SHRNUTÍ KAPITOLY

ERP, CRM a jejich moduly jsou v dnešní době základem téměř všech firem. Velké organizace si mohou pořídit komplexní integrovaná řešení, střední a malé firmy si mohou pořídit třeba jen některé vybrané moduly, které pro svou činnost nutně potřebují. Firmy mající jako jeden ze svých cílů využívání ICT pro prodej svých produktů nebo nákup materiálu velmi často využívají moduly zaměřené na podporu těchto aktivit, které jsou dnes již k dostání od většiny výrobců resp. poskytovatelů ERP a CRM.