Positivos

* Melhor organização trazendo otimização das informações.
* Melhor atendimento ao cliente.
* Automação de tarefas pequenas, porém essenciais.
* Crescimento em geral da empresa.

Negativos

* Caro e nem todos os recursos são disponibilizados nos pacotes.
* Exige personalização e aplicativos extras.
* Oferece implementação limitada.