

La différence entre **CRM** et **PGI** (ou **ERP**, en français « Progiciel de Gestion Intégré ») est fondamentale, car ils servent des objectifs différents dans une entreprise, même s'ils peuvent se recouper dans certaines fonctionnalités. Voici une explication claire et détaillée :

1. CRM (Customer Relationship Management)

- **Définition :**

Un CRM est un logiciel conçu pour gérer les relations et interactions avec les clients et prospects.

- **Objectif principal :**

Améliorer la satisfaction client, la fidélisation et le suivi commercial.

- **Fonctionnalités typiques :**

- Gestion des prospects
- Suivi des ventes et opportunités commerciales
- Gestion des campagnes marketing
- Service client et support
- Reporting commercial

- **Exemples de CRM :** Salesforce, HubSpot, Zoho CRM, Microsoft Dynamics CRM.

Résumé : Le CRM est centré sur le **client** et le **commerce**, pour aider l'entreprise à mieux vendre et fidéliser.

2. PGI / ERP (Progiciel de Gestion Intégré)

- **Définition :**

Un PGI (ou ERP) est un logiciel qui **centralise et automatise la gestion de l'ensemble des processus internes** d'une entreprise.

- **Objectif principal :**

Optimiser les opérations internes et la gestion des ressources.

- **Fonctionnalités typiques :**

- Comptabilité et finances
- Gestion des stocks et approvisionnements
- Gestion de la production
- Ressources humaines (paie, congé, etc)
- Achats et ventes

- **Exemples de PGI/ERP :** SAP, Odoo, Microsoft Dynamics 365, Sage X3.

Résumé : Le PGI/ERP est centré sur **l'entreprise dans son ensemble**, pour améliorer l'efficacité opérationnelle et la coordination entre les services.

3. Différence clé

| Aspect | CRM | PGI / ERP |
|-------------------------|---|---------------------------------------|
| Focus | Client / Commercial | Processus internes / Opérateurs |
| Objectif | Augmenter ventes et fidélisation | Optimiser gestion et ressources |
| Utilisateurs principaux | Equipe commerciale, marketing, service client | Comptabilité, productions, RH, achats |
| Exemples | Salesforces, HubSpot | SAP, Odoo |

Astuce pratique :

Certaines entreprises intègrent le CRM dans le PGI pour avoir une vision globale, mais le CRM reste plus orienté **relation client**, tandis que le PGI/ERP couvre **tout le reste**