

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 contacts et 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 :**
  - Comptabilités 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 / Opérations
Objectif	Augmenter ventes et fidélisation	Optimiser gestion et ressources
Utilisateurs principaux	Équipe commerciale, marketing, service client	Comptabilité, production, RH, achats
Exemples	Salesforce, 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**.