

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 :**
 - Gestions des contacts
 - 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, congés, 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 | Clients/Commercial | Processus internes/ Opérations |
| Objectif | Augmenter ventes et fidélisation | Optimiser la gestion et ressources |
| Utilisateurs principaux | Equipe 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**