

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 prospect**
- **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 :**
 - **Comptabilité et finances**
 - **Gestion des stocks et approvisionnements**
 - **Ressources humaines (paies, 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	Client/ Commercial	Processus internes/ Operations
Objectif	Augmenter ventes et fidélisations	Optimiser gestion et ressourcss
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**