

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 :**

- Comptabilité et finances
- Gestion des stocks et approvisionnement
- Gestion de la production
- Ressources humaines (paie, congés, etc.)
- Achats et vente

- **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	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**