

ERP, CRM... ou les 2 ?

Mémo pour la PME qui fait évoluer son SI



Par Catherine Torsy,
DSI à temps partagé pour PME

2 familles d'outils pour booster votre PME

Les
ERP*

Objectif:
Piloter les
opérations
internes



Les
CRM*

Objectif:
Développer la
relation client



* ERP = Enterprise Resource Planning
CRM = Customer Relationship Management

A chacun son périmètre:

Systèmes d'ERP

Outils de CRM

Principe



- Centraliser et automatiser la **gestion des processus internes** : comptabilité, achats, gestion des stocks, de la chaîne logistique...
- Offrir une **vue** identique sur l'activité de **production**

- Regrouper la gestion de la **relation client** : contacts, ventes, support client, interactions, campagnes marketing multicanales...
- Centraliser toutes les données et interactions avec le **client** (prospects inclus) et partager une **vue client complète à 360°**

Objectifs



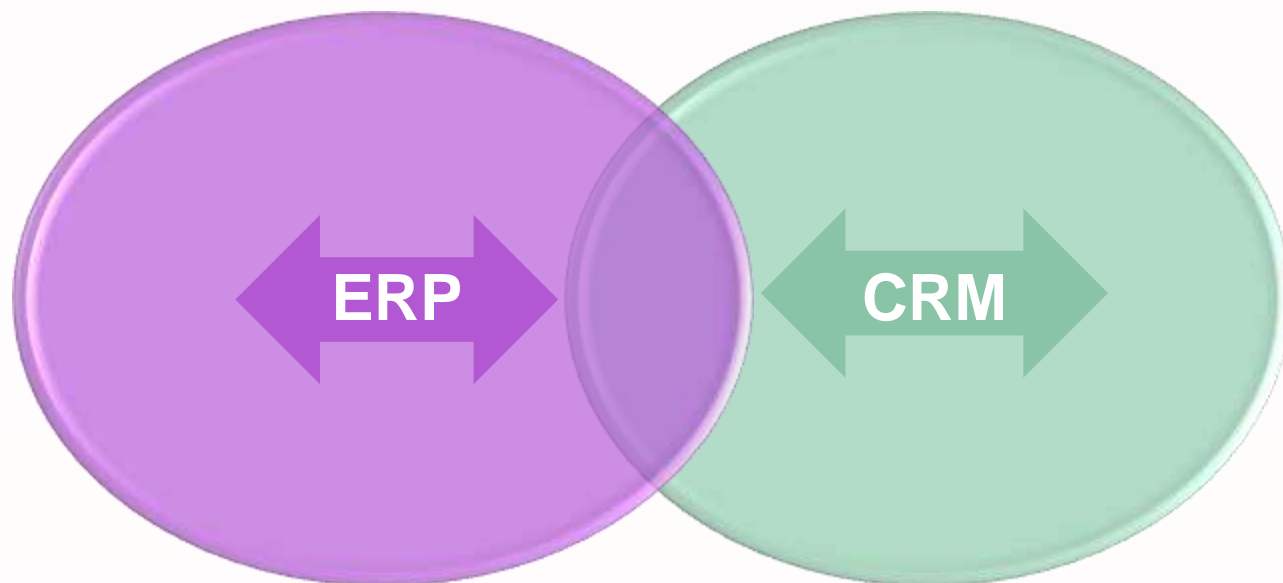
- Optimiser de la productivité, réduire les coûts, améliorer la coordination interne

- Augmenter les ventes, fidéliser, automatiser le marketing et le service

Vers des solutions hybrides! 1/2

 Aujourd'hui, les périmètres se sont étendus et se chevauchent:

- **Le CRM peut empiéter sur l'ERP** (prise de commande, la tarification et facturation...)
- **L'ERP intègre parfois certaines fonctions CRM**



Vers des solutions hybrides! 2/2

Fonction	ERP	CRM
Relation client	✗	✓
Vente et prospection	⚠ Partiel !?...	✓
Automatisation marketing	✗	✓
Gestion interne (stock, paie...)	✓	✗
Comptabilité / facturation	✓	⚠ Partiel !?...

Exemple: Microsoft Dynamics 365, SAP Business One, Sellsy...

Une limite de plus en plus floue!

Constat: *Avec l'arrivée des solutions hybrides, la frontière entre les 2 familles d'outils s'atténue, mais sans disparaître!*

⚠ Le choix se complexifie

👉 La clé: **L'Etude Préliminaire** au projet!



Pourquoi l'étude préliminaire ? 1/2

Garder sa stratégie en ligne de mire

- **On part des objectifs** stratégiques, du besoin, pour identifier les moyens techniques et **non l'inverse**
- **On intègre dans la réflexion** les aspects organisationnels, humains et le ROI



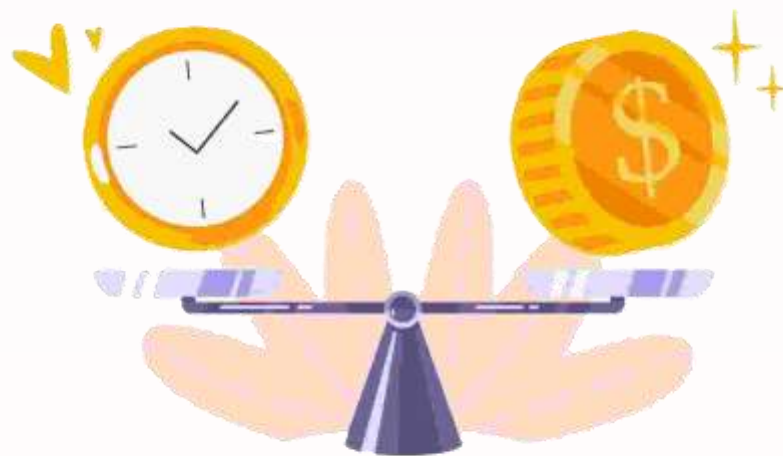
Pourquoi l'étude préliminaire ? 2/2



Avoir un guide pour de bonnes décisions:

choix technologique, arbitrages budgétaires/fonctionnels...

- Elle fournit des **critères factuels de choix** et **pose un scénario de transformation SI** complet et viable
- Elle **prépare et sécurise le projet**, permet les **arbitrages futurs**



Un projet à l'étude? Des interrogations?

 **Parlons-en!**

Nous vous proposons une **consultation gratuite et sans engagement**, pour comprendre et évaluer votre besoin en accompagnement

Pour nous contacter:

✉ **contact@torsyconseil.fr**

09.53.28.42.87

www.torsyconseil.fr



Images et icônes créées par Vectorjuice, Jannoon028, Redgreystock, Prettycons, Nukanicon, ARIF MIFTAHUL ANWAR et Dewi Sari, utilisées sous licence avec attribution. www.freepik.com