

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

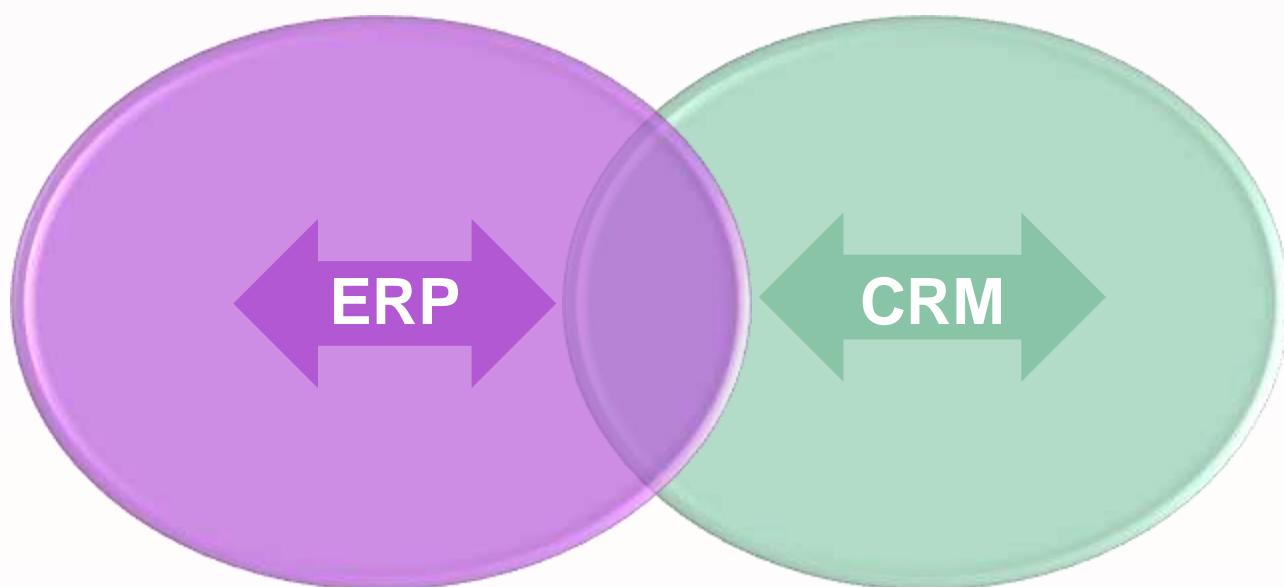
A chacun son périmètre:

	Systèmes d'ERP	Outils de CRM
Principe	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Optimiser de la productivité, réduire les coûts, améliorer la coordination interne	<ul style="list-style-type: none">• 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, Janno028, Redgreystock, Prettycons, Nukanicon, ARIF MIFTAHUL ANWAR et Dewi Sari, utilisées sous licence avec attribution. www.Freepik.com