

# Correction chapitre 2

## Partie 1 : Comprendre les outils

### Différenciation PGI / CRM

- **PGI (Progiciel de Gestion Intégré) :**  
C'est un logiciel centralisé qui intègre les principales fonctions de gestion de l'entreprise (comptabilité, gestion des stocks, achats, ventes).  
*Exemple chez EcoDrive :* Le PGI permet à la comptabilité de suivre les factures, gérer les paiements et contrôler les stocks de véhicules électriques.
  - **CRM (Customer Relationship Management) :**  
Logiciel dédié à la gestion des relations clients et prospects, il centralise les informations commerciales pour mieux suivre les contacts, ventes et actions marketing.  
*Exemple chez EcoDrive :* Le CRM aide les commerciaux à suivre les interactions avec les prospects, planifier des relances, et envoyer des offres personnalisées.
- 

### Avantages du PGI

Il est crucial que le service comptabilité ait accès aux mêmes données clients que les commerciaux pour garantir la cohérence et la fiabilité des informations : cela évite les erreurs de facturation, accélère le traitement des commandes, et permet un suivi financier précis et transparent.

---

## Partie 2 : Mise en pratique du CRM

### Fonctionnalités clés

- Envoyer une promo ciblée aux clients intéressés par les SUV → **Campagne marketing ciblée / segmentation**
  - Consulter le statut d'une commande en temps réel → **Suivi des commandes**
  - Analyser le taux de conversion des leads → **Reporting et analyse commerciale**
- 

### Scénario problème

Si un commercial ne parvient pas à accéder aux coordonnées d'un client dans le CRM, il faut vérifier :

- S'il a les droits d'accès nécessaires (profil utilisateur et permissions).
  - Que le client est bien enregistré dans la base CRM et que ses données sont complètes.
  - Que le CRM fonctionne correctement (pas de problème technique ou de connexion).
- 

## Partie 3 : Intégration des outils

### Flux de données : circulation d'une commande entre PGI et CRM

1. Le commercial enregistre la commande dans le CRM.
2. La commande est automatiquement transmise au PGI pour gestion des stocks et facturation.

3. Le PGI met à jour le CRM avec le statut de la commande (préparation, expédition, facturation).
- 

**Tableau de bord : 3 indicateurs pour le directeur commercial**

- Nombre de nouvelles commandes par période.
- Taux de conversion des prospects en clients.
- Chiffre d'affaires généré par segment de produit (ex : SUV, citadines, utilitaires).