

# Kit d'analyse du SIC, Système d'Information Commerciale.

---

## NATURE & OBJECTIF DU DOCUMENT:

Outil d'aide pour une recherche complète d'informations sur le SIC de l'entreprise. Production résultante : présenter le SIC en deux pages, conformément aux recommandations de l'examen.

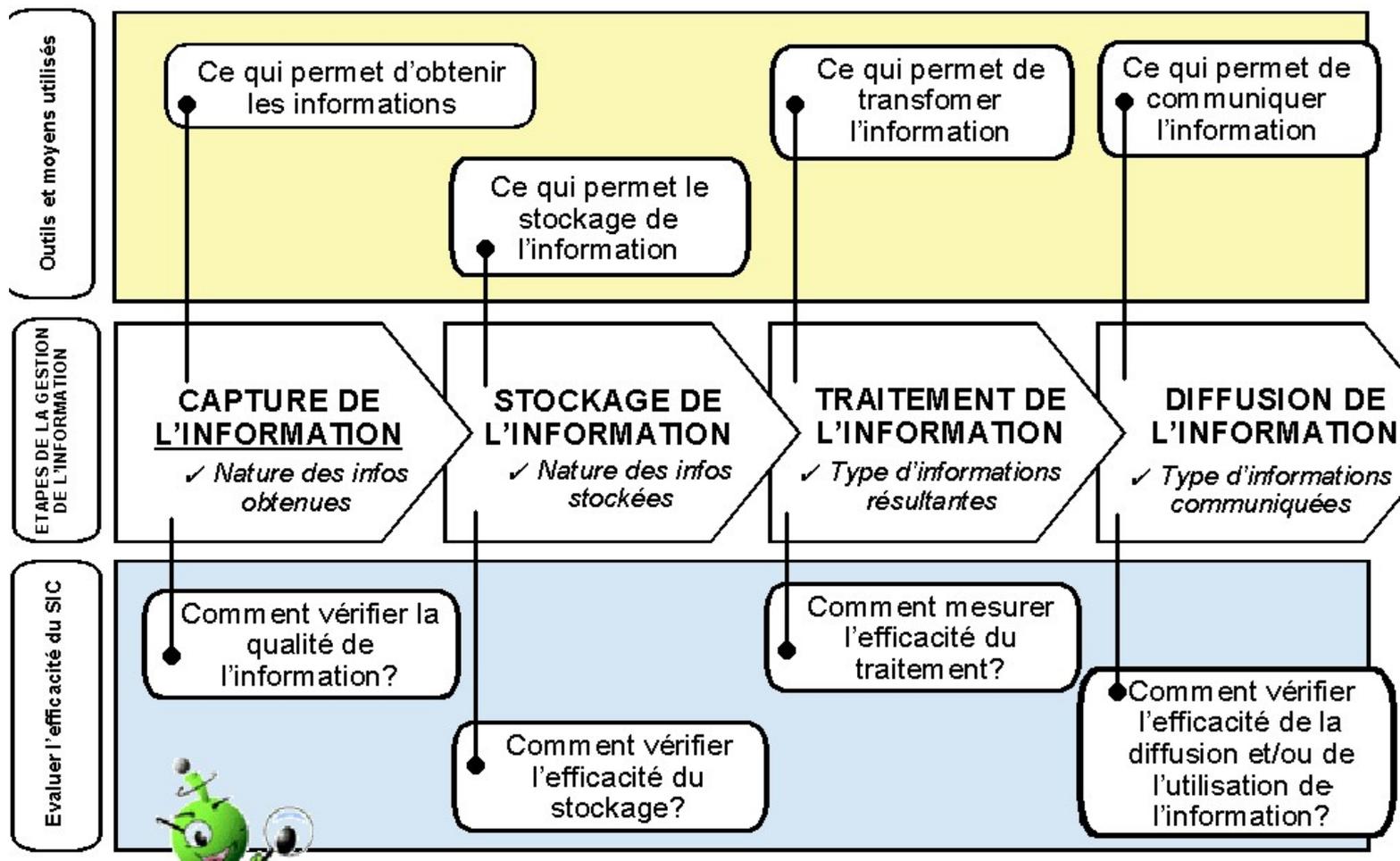
## PLAN DU DOCUMENT :

- [Questionnement structuré autour du SIC.](#)
- [Fiche d'analyse du SIC.](#)
- [Exemple de questions/réponses autour de 2 missions fictives.](#)
- [Exemple de fiche établie à partir des réponses données.](#)
- [Exemple de schéma descriptif correspondant.](#)

- **Questionnement structuré autour du SIC.**
- 

## A / ANALYSE DE L'INFORMATION :

VUE D'ENSEMBLE :



Les outils et moyens utilisés	Les différentes étapes de gestion de l'information	Les critères d'évaluation mesurant l'efficacité du SIC
-------------------------------	--	--

CAPTURE DE  
L'INFORMATION

<i>Comment obtenir l'information</i>	<i>Nature des informations</i>	<i>Vérifier la validité de l'information</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mail</li> <li>• Entretien client</li> <li>• Phoning</li> <li>• Serveur du siège</li> <li>• Caisse électronique</li> <li>• R.D.V fournisseur</li> <li>• Dossier de réclamation</li> <li>• Dossier d'ouverture de compte</li> <li>• Dossier de création de carte de fidélité</li> <li>• Veille informationnelle</li> <li>• Informations imprévues</li> <li>• Sources internes/ externes...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations clients</li> <li>• Informations clients : prospects, nouveaux clients, clients perdus, R.D.V, réclamations...</li> <li>• C.A : journalier, hebdomadaire, mensuel...</li> <li>• Produits ou services : nouvelle offre, retour, avoirs</li> <li>• Tarifs et actions de la concurrence</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossiers clients actualisés à chaque contact : information à jour et exploitable</li> <li>• Accessibilité de la base de données</li> <li>• Fréquence de saisie</li> <li>• L'information est t-elle utilisable ?</li> <li>• L'information relate t-elle un fait (ex : une vente) ou une tendance (prévision, tendance du marché?)</li> <li>• L'information est t-elle détaillée ?</li> <li>• Informations pertinentes, fiables, actualisées et accessibles.</li> <li>• ...</li> </ul>

## STOCKAGE DE L'INFORMATION

<i>Ce qui permet le stockage</i>	<i>Nature des informations stockées</i>	<i>Vérifier l'efficacité du stockage</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Sauvegarde logicielle</u> :</li> <li>• Dossiers, classeurs</li> <li>• Intranet</li> <li>• Logiciel de G.R.C</li> <li>• Logiciel de gestion commerciale</li> <li>• <u>Sauvegardes matérielles</u> :</li> <li>• Disques <u>durs locaux / réseaux</u></li> <li>• CD Rom</li> <li>• Clé USB</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases de données clients</li> <li>• Enregistrement des ventes, des R.D.V, des informations sur les clients</li> <li>• Saisie des commandes</li> <li>• Saisie des réclamations</li> <li>• Saisie des avoirs, des arrhes, des acomptes...</li> <li>• Entrée et sorties de stocks ...</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité de mémoire des supports informatiques</li> <li>• Place dans les locaux</li> <li>• fiabilité du réseau (fonctionnement)</li> <li>• choix du classement</li> <li>• possibilité d'évolution des logiciels...</li> <li>• charte utilisateurs de l'intranet</li> <li>• responsabilisation des utilisateurs</li> <li>• recours aux protocoles de sécurisation (PGP, firewall...)</li> <li>• accès sécurisés aux données (droits d'accès)...</li> <li>• ...</li> </ul>

<b>TRAITEMENT DE L'INFORMATION</b>
--

<i>Ce qui permet le traitement</i>	<i>Informations stockées</i>	<i>Efficacité du traitement</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traitement de texte</li> <li>• Base de données</li> <li>• P.A.O</li> <li>• Téléphone</li> <li>• Serveur</li> <li>• Imprimante</li> <li>• Travail collaboratif</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation d'offres commerciales</li> <li>• Qualification du fichier clients</li> <li>• Prise de R.D.V</li> <li>• Analyse du C.A (par vendeur, de l'U.C, au mois...)</li> <li>• Edition de devis, bons de commande, factures</li> <li>• Suivi clients (renouvellement de contrat, mensualisation des paiements, relance des impayés...)</li> <li>• Reporting</li> <li>• Note d'information sur la concurrence...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilité des données ( pas ou peu dispersées)</li> <li>• performance des logiciels</li> <li>• fiabilité, disponibilité, récence et pertinence des informations obtenues</li> <li>• les logiciels sont ils des solutions dédiées (ex : un logiciel de merchandising plutôt qu'un tableau de bord « maison » sur Excel)</li> <li>• mise à jour du logiciel...</li> </ul>

## DIFFUSION DE L'INFORMATION

<i>Ce qui permet la diffusion</i>	<i>Informations communiquées</i>	<i>Utilité des infos communiquées / efficacité de la diffusion</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Messagerie interne</li> <li>• Mail</li> <li>• Site internet</li> <li>• Vidéo</li> <li>• Fichiers</li> <li>• Support papier</li> <li>• Affichage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporting</li> <li>• Annonce d'offres commerciales</li> <li>• Transmission d'informations aux clients (newsletter, journal d'entreprise...)</li> <li>• Envoi des performances commerciales au siège</li> <li>• Message d'alerte en veille informationnelle...</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinence des informations transmises (utiles et compètes)</li> <li>• Efficacité des informations :</li> <li>• Management : facilite la prise de décision et la remontée d'informations, améliore les performances, ...</li> <li>• Relation commerciale : propose une offre personnalisée</li> <li>• informations comparables et rapidement accessibles</li> <li>• les destinataires de la diffusion sont ils concernés par l'information ?...</li> </ul>

## B / ANALYSE DES ACTEURS

Nom et fonction	Rôle au sein du SIC	Degré d'accès aux informations

## C / ANALYSE ORGANISATIONNELLE :

VEILLE INFORMATIONNELLE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consignes d'utilisation des outils</li><li>• Condition d'accès à l'information</li><li>• Modes de collecte autorisés, fréquence des collectes...</li></ul>
STOCKAGE DE L'INFO (DATAMART)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modes de classement et support retenus.</li><li>• Règle de sécurité (transmission EDI des CA journaliers au siège commercial...)</li></ul>
TRAITEMENT DES DONNEES (DATAMINING)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fréquence de traitement, délais de traitement</li><li>• Homogénéisation des tableaux de bord</li><li>• Conformité des indicateurs commerciaux</li></ul>
DIFFUSION DE L'INFORMATION	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respect des liens hiérarchiques des collaborateurs</li><li>• Respect du règlement intérieur de l'UC</li></ul>
MAINTENANCE DU SI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interne ou externe. Délais d'intervention.</li></ul>

## D / INVENTAIRE LOGICIEL ET MATERIEL

<b>LOGICIELS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• logiciel 1</li><li>• logiciel 2</li><li>• logiciel 3</li></ul>
<b>ABONNEMENT, ACCES A BASE DE DONNEES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Abonnement à LSA</li><li>• Fichiers France Telecom</li></ul>
<b>MATERIEL INFORMATIQUE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Serveur</li><li>• Stations</li><li>• Impression</li><li>• Autres</li><li>• Etc..</li></ul>

## E / POLITIQUE DE SECURISATION

### Protection des données

- Anti spyware
- Anti virus
- Protocoles de sécurisation des E Mail
- Gestion des droits d'accès
- Modes d'accès aux données : lecture / ecriture
- Gestion des accès nomades
- Procédures de sauvegarde des données
- Consignes d'utilisation par les collaborateurs de l'UC et des stagiaires
- Secret professionnel relatif aux données sensibles clients / entreprise

## F / FORMATION DU PERSONNEL

Formation externe	Formation interne

## G / ANALYSE BILAN EXEMPLE :

ATOUTS	AXES D'AMELIORATION
<ul style="list-style-type: none"><li>• Grande fiabilité du réseau informatique</li><li>• Logiciels adaptés aux utilisations</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le classement des dossiers clients par ordre chronologique semble mal adapté</li><li>• Trop d'erreurs de caisse</li><li>• La mise à jour quotidienne du fichier clients n'est pas respectée</li></ul>

Justification du SIC dans l'UC :

- **Fiche AC d'analyse du SIC.**

Modèle extrait de la circulaire d'organisation de la session 2016

## **UTILISATION DU SYSTEME D'INFORMATION COMMERCIALE**

Fiche n°:.....

**STAGIAIRE :**

Nom :

Prénom :

**UNITE COMMERCIALE :**

Raison sociale :

Adresse :

➤ **Besoin d'utilisation du système d'information commerciale :**

➤ **Résultat(s) obtenu(s) :**

➤ **Données utilisées (origine, mode d'accès, traitement, etc.) :**

➤ **Ressources mobilisées (matérielles, logicielles, etc.) :**

➤ **Fonctionnalités du (des) logiciel(s) mises en œuvre :**

◆ **logiciel 1 :**

◆ **logiciel 2 :**

◆

➤ **Contrôle, stockage et diffusion des résultats :**

**Compétences :**

- 631
- 632
- 641
- 642

**Savoirs :**

- 821
- 822
- 823
- 841
- 842
- 843
- 844
- 853
- 871
- 872
- 873

- **Exemple de questions/réponses autour de 2 missions fictives.**

**A / ANALYSE DE L'INFORMATION :**

***Contextes missions :***

- ***opération de prospection pour un produit d'assurance habitat, phoning (fiche bilan n° xxx)***
- ***édition des documents de travail du séminaire semestriel d'animation commerciale de l'agence (fiche bilan n°YYY)***

<b>Les outils et moyens utilisés</b>	<b>Les différentes étapes de gestion de l'information</b>	<b>Les critères d'évaluation mesurant l'efficacité du SIC</b>
--------------------------------------	---	---

**CAPTURE DE L'INFORMATION**

<i>Comment obtenir l'information</i>	<i>Nature des informations</i>	<i>Vérifier la validité de l'information</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historique de la relation client :</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossiers clients actualisés à chaque contact : information à jour et exploitable.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serveur du siège du réseau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits et services : caractéristiques techniques, fiscales, juridiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La documentation produit émane du siège du réseau</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animateur commercial de l'agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notes écrites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notes détaillée prêtes à être mises en forme sur bureautique.</li> </ul>

**STOCKAGE DE L'INFORMATION**

<i>Ce qui permet le stockage</i>	<i>Nature des informations stockées</i>	<i>Vérifier l'efficacité du stockage</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historique client stocké sur le serveur de l'agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases de données clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stockage unifié.</li> <li>• Serveur et stations sécurisées</li> <li>• Droits d'accès sur les bases clients</li> <li>• Copie des bases sur la plateforme régionale</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiches produits stockées sur l'intranet de l'agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de données produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stockage unifié.</li> <li>• Serveur et stations sécurisées</li> <li>• Droits d'accès sur les bases clients</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serveur agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporting du phoning sur Word</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte utilisateur stagiaire stocké sur le serveur sécurisé</li> </ul>

## TRAITEMENT DE L'INFORMATION

<i>Ce qui permet le traitement</i>	<i>Informations stockées</i>	<i>Efficacité du traitement</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Module gestion relation client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historique de la relation client / données clients / contrats du clients</li> <li>• Classement des clients selon critères</li> <li>• Listing de prospects à contacter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'historique et les infos clients sont confirmées par l'entretien phoning avec le client prospect</li> <li>• Aucune information manquante pour mener le phoning</li> <li>• Enrichissement de la base de données grâce au phoning</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traitement de texte Word</li> <li>• Logiciel de Présentation Power Point</li> <li>• Tableur Excel</li> <li>• Imprimante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan d'animation commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents de qualité professionnelle</li> <li>• Versions récentes des logiciels de bureautique</li> <li>• Impressions couleur</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traitement de texte &amp; Module gestion relation client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporting. Mise en forme des bilans des phoning.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauvegarde en temps réel des réponses données au cours du phoning</li> <li>• Informations structurées et détaillée exploitables pour le chargée de clientèle.</li> </ul>

DIFFUSION DE  
L'INFORMATION

<i>Ce qui permet la diffusion</i>	<i>Informations communiquées</i>	<i>Utilité des infos communiquées / efficacité de la diffusion</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Messagerie interne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lisibilité des bilans de phoning</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Module de gestion relation client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enrichissement de la base de données des prospects</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations structurées et exploitables</li> </ul>

**B / ANALYSE DES ACTEURS**

<b>Nom et fonction</b>	<b>Rôle au sein du SIC</b>	<b>Degré d'accès aux informations</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chargés de clientèle &amp; attachés commerciaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capture &amp; enrichissement régulier des historiques de relations clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droits de lecture et d'écriture</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stagiaire BTS MUC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capture &amp; enrichissement des informations relatives aux clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun droit sur les souscriptions de contrats clients ou virement de compte à compte des clients</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technicien réseau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droits totaux sur administration du système. Aucun droit sur les comptes clients</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur d'agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capture &amp; enrichissement des informations relatives aux clients</li> <li>• Réalisation de tableau de bord en vue du pilotage de l'équipe commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droits élargis aux modules de pilotage</li> </ul>

## C / ANALYSE ORGANISATIONNELLE :

VEILLE INFORMATIONNELLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilité d'enrichissement de l'intranet. Infos : produits concurrents essentiellement</li> </ul>
STOCKAGE DE L'INFO (DATAMART)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recours systématique à la GRC pour les infos clients</li> <li>• Stockage automatique sur serveur des fichiers bureautiques</li> </ul>
TRAITEMENT DES DONNEES (DATAMINING)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage mensuel de l'équipe commerciale par le directeur d'agence</li> <li>• Exploitation quotidienne des données clients par l'équipe commerciale</li> </ul>
DIFFUSION DE L'INFORMATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect de la charte graphique pour les diffusion externes</li> </ul>
MAINTENANCE DU SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un technicien permanent.</li> </ul>

## D / INVENTAIRE LOGICIEL ET MATERIEL

LOGICIELS		ABONNEMENT	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Office 2011</li> <li>• Excel</li> <li>• GRC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coûts non communiqué</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abonnement à <a href="http://www.nomdedomaine.com/">http://www.nomdedomaine.com/</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coûts non communiqué</li> </ul>
MATERIEL INFORMATIQUE			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Serveur</li> <li>• 8 Stations</li> <li>• 4 Imprimantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût non communiqué</li> </ul>		

## E / POLITIQUE DE SECURISATION

### Protection des données

- Anti spyware / Anti virus
- Protocoles de sécurisation des E Mail
- Gestion des droits d'accès par carte magnétique / Confidentialité des codes d'accès extranet
- Procédures de sauvegarde quotidienne des données (vers plateforme régionale)

### Respect des données

- Secret professionnel relatif aux données sensibles clients / entreprise

## F / ANALYSE BILAN

ATOUTS	AXES D'AMELIORATION
<ul style="list-style-type: none"><li>• Grande fiabilité du réseau informatique</li><li>• Logiciels adaptés aux utilisations</li><li>• Le module de GRC optimise l'efficacité des chargés de clientèle</li><li>• Ouverture du réseau vers les agences de tous le groupe</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quelques bugs de la dernière version de Lotus Notes avec la dernière configuration du réseau</li><li>• Lenteur de certaines opérations</li></ul>

• Exemple de fiche AC établie à partir des réponses données.

PGSM 2015		Session 2015
Epreuve d'AC Fiche exemple		
UTILISATION DU SYSTEME D'INFORMATION COMMERCIALE		FICHE N° :
<u>STAGIAIRE :</u> Nom : Prénom :	<u>UNITE COMMERCIALE :</u> Agence bancaire	
<b>BESOIN D'UTILISATION DU SYSTEME D'INFORMATION COMMERCIALE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prospection phoning sur un produit d'assurance habitat</li> <li>• Production de documents : plan semestriel d'animation commerciale de l'agence</li> </ul>		
<b>RESULTATS OBTENUS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de « RDV agence » au nom du chargé de clientèle</li> <li>• Dossiers d'animation commerciale, version pour l'animateur commercial, version pour l'équipe commerciale</li> </ul>		
<b>DONNEES UTILISEES (ORIGINE, MODE D'ACCES, TRAITEMENT..)</b>		
<u>ORIGINE DES DONNEES ET ACCES :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Données produits : accès sécurisé par carte sur l'intranet de l'agence</li> <li>• Données clients : historique relation client accès sécurisé sur l'application « gestion relation client »</li> <li>• Plan d'animation commerciale manuscrit</li> <li>• Charte graphique du réseau bancaire sur l'intranet, documents modèles et logos.</li> </ul>		
<u>TRAITEMENT DES DONNEES :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edition du listing des prospects à contacter</li> <li>• Enrichissement de l'historique client à partir des entretiens téléphoniques</li> <li>• Reporting des séances de phoning</li> <li>• Mise en forme du plan d'animation commerciale :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edition de graphiques</li> <li>• Création d'un diaporama</li> <li>• Création d'une brochure du plan d'animation commerciale en 9 exemplaires</li> </ul> </li> </ul>		
<b>RESSOURCES MOBILISEES</b>		
<u>Logicielles :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logiciels bureautiques de l'UC :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tableur : Excel 2010</li> <li>○ Preao : Publisher 2010 et Power Point 2010</li> </ul> </li> <li>• Messagerie interne lotus note</li> <li>• Logiciel gestion relation client</li> <li>• Agenda partagé : prise de RDV pour le chargé de clientèle à partir des contacts phoning confirmés</li> </ul>		

Matérielles :

- Station cliente
- Téléphone
- Imprimante laser couleur réseau.

FONCTIONNALITES DU LOGICIEL MISES EN ŒUVRE

Excel : Edition de graphiques

Publisher : Edition d'une brochure, importation des graphiques Excel

Word : Tableau reporting

Power Point : Diaporama animé

GRC : recherche des prospects, édition de listing, enrichissement de la base de données

Agenda : prise de RDV

CONTROLE, STOCKAGE ET DIFFUSION DE L'INFORMATION

- Stockage de la brochure sur disque dur au siège pour récupération des données et éventuelle réactualisation.
- Contrôle de la brochure par l'animateur commercial.
- Alerte agenda pour prévenir le chargé clientèle des RDV obtenus
- Stockage des nouvelles données clients sur la base du serveur de l'agence

• exemple de schéma descriptif correspondant.

