

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.

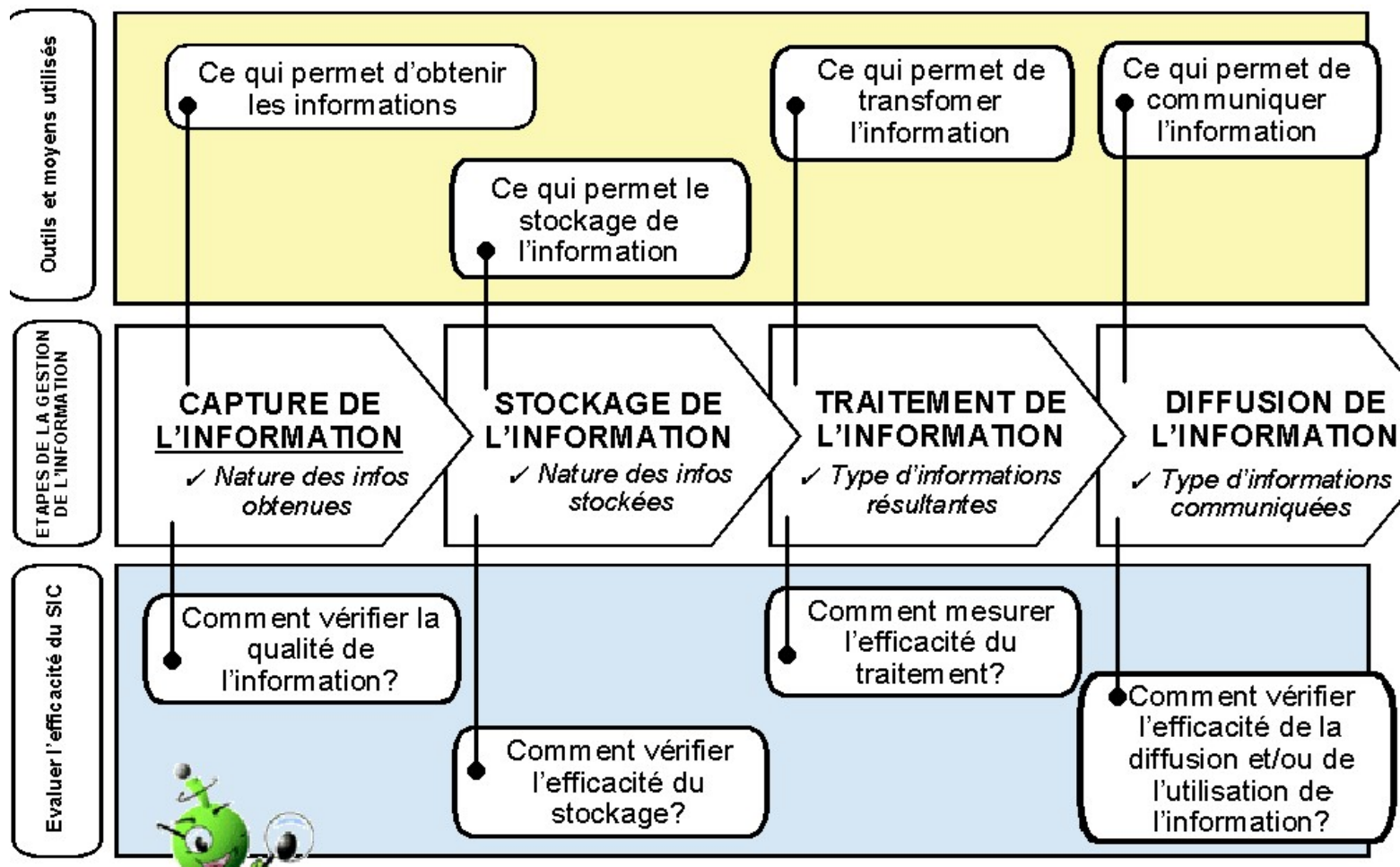
PLAN DU DOCUMENT :

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

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

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

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

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

D / INVENTAIRE LOGICIEL ET MATERIEL

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

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

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)***

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

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

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

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"> • Messagerie interne 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporting 	<ul style="list-style-type: none"> • Lisibilité des bilans de phoning
<ul style="list-style-type: none"> • Module de gestion relation client 	<ul style="list-style-type: none"> • Enrichissement de la base de données des prospects 	<ul style="list-style-type: none"> • Informations structurées et exploitables

B / ANALYSE DES ACTEURS

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

C / ANALYSE ORGANISATIONNELLE :

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

D / INVENTAIRE LOGICIEL ET MATERIEL

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

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

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

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.

