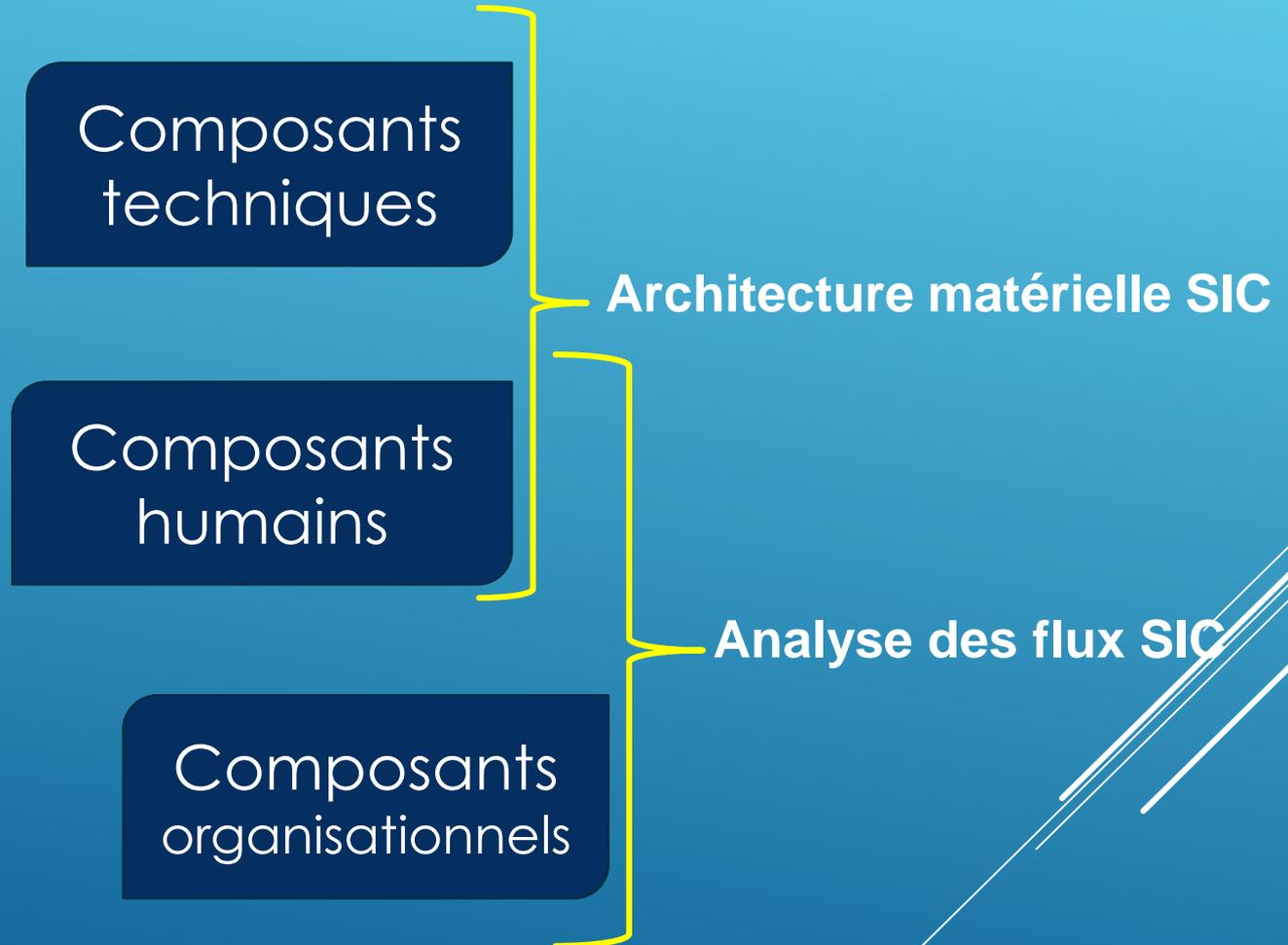


SYSTÈME D'INFORMATION COMMERCIALE

- ▶ Définition du Système d'Information Commerciale
- ▶ Analyse en 2 parties

DÉFINITION DU SYSTÈME D'INFORMATION COMMERCIALE



Rôle des SI

Rôle du système d'information

Exemples d'applications

**Automatiser
les Systèmes
d'information
opérationnel**

Collecter, mémoriser,
traiter les données

Automatiser, fluidifier
les processus

Achats, stocks, logistique
CAO, Gestion de production
Compta, gestion de trésorerie
Suivi des ventes, Paie, GRH,
GED, workflow

**Aider à la
décision**

Connaître les clients, analyser
les ventes et les marchés

Mesurer la performance

BD clients, historique des
achats ; segmentation ; CRM

Tableaux de bord, reporting...

**Servir la
communication**

Communiquer les informations
en interne

Echanger avec les partenaires

Messagerie, intranet, workflow,
Groupware, communautés...

EDI, supply chain, extranet,
internet

ANALYSE EN 2 PARTIES - 2 DIAPOSITIVES

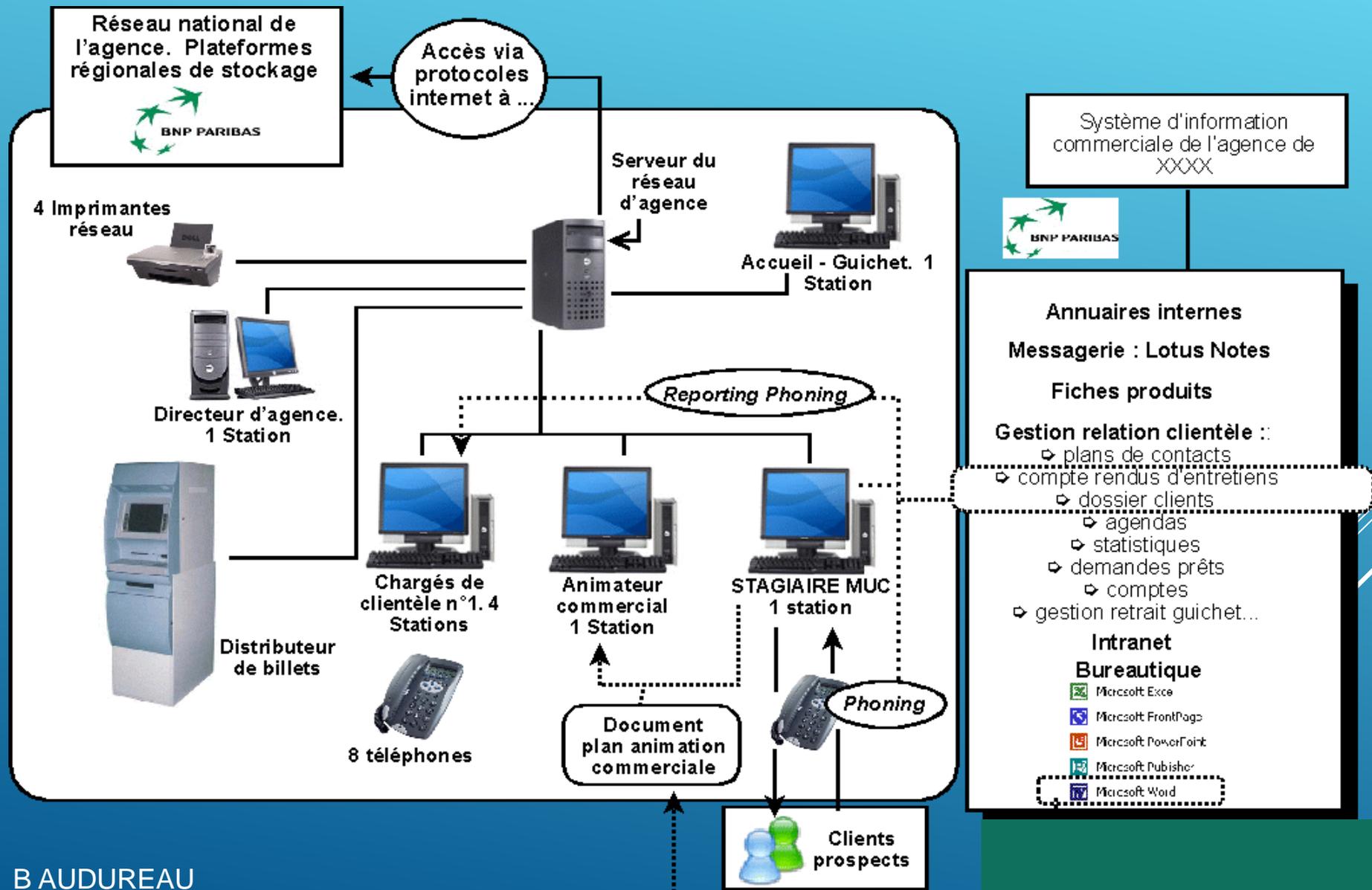
1 - Architecture matérielle

2 - Analyse des flux d'informations entrants et sortants

Bilan du sic

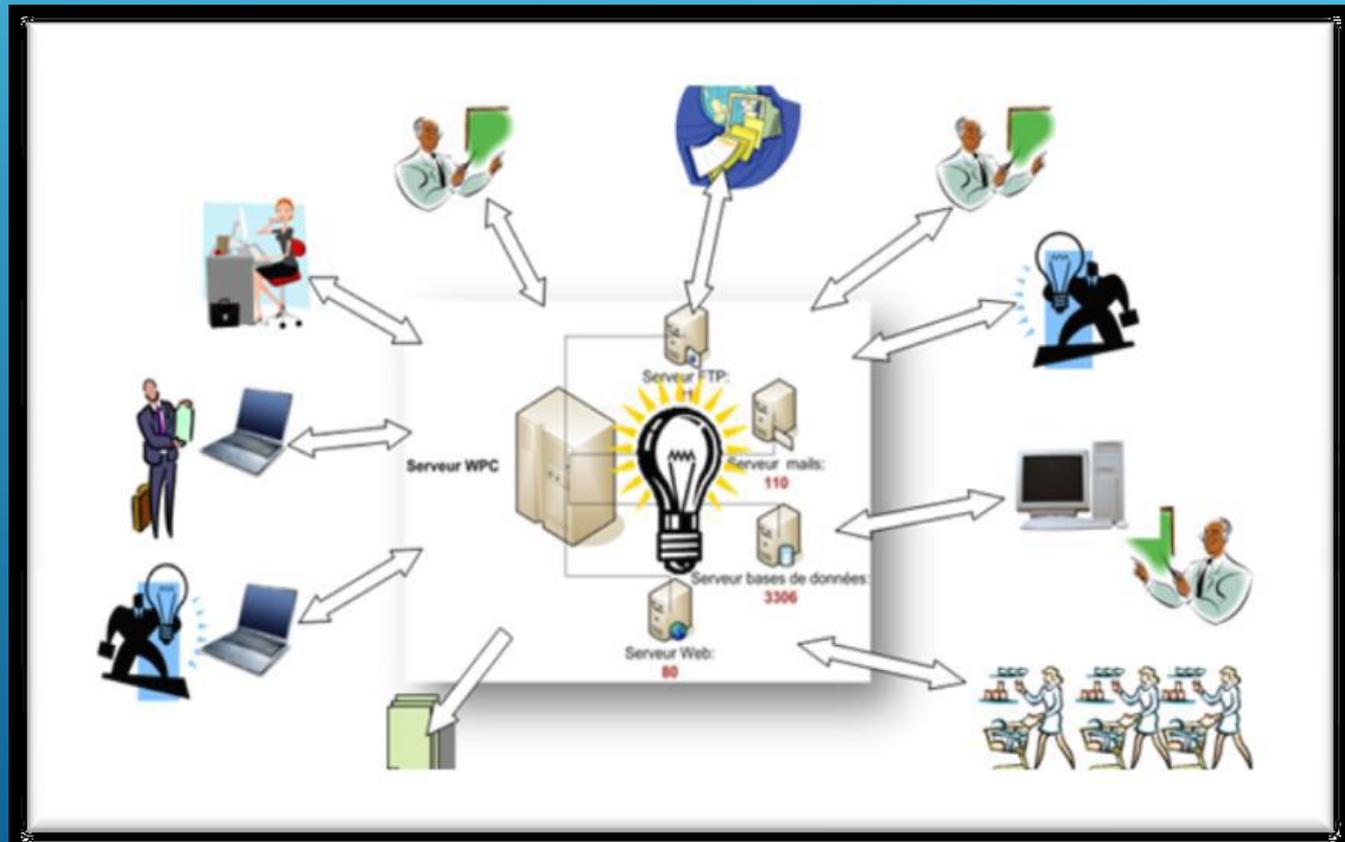
- Points forts et points faibles
- Axes d'amélioration

1 - ARCHITECTURE MATÉRIELLE



2- ANALYSE DES FLUX

Les informations commerciales circulent dans tous les services de l'entreprise et avec les différents acteurs internes et externes.



ANALYSE DES FLUX ENTRANTS ET SORTANTS

▶ ***Quelles sont les sources d'information ?***

- ▶ Clients, force de ventes, conseillers commerciaux, direction, siège, fournisseurs, concurrents.....

▶ ***Quelle est la nature des informations ?***

- ▶ Demandes sur les produits, sur les prix, commandes, objectifs commerciaux....

Informations quantitatives et qualitatives

ANALYSE DES FLUX ENTRANTS ET SORTANTS

▶ ***Comment sont stockées les informations?***

- ▶ Fiches papier, bases de données informatisées, logiciel de GRC...

▶ ***Quelles informations sont diffusées et comment ?***

- ▶ CA réalisé, les objectifs, fiche produits...
- ▶ Réunion, affichage, mail, intranet...

BILAN DU SIC

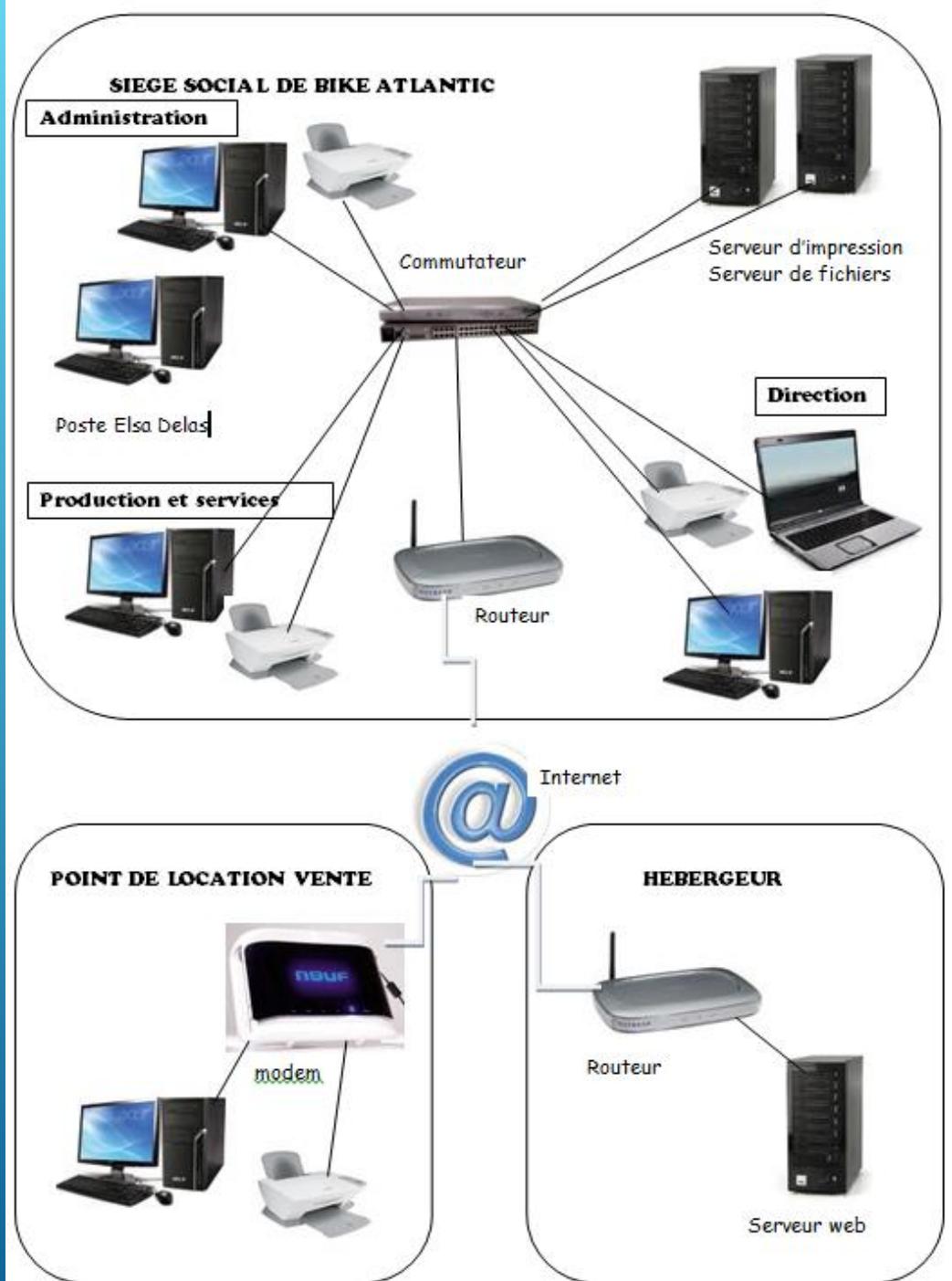
POINTS FORTS- POINTS FAIBLES

AXES D'AMÉLIORATION

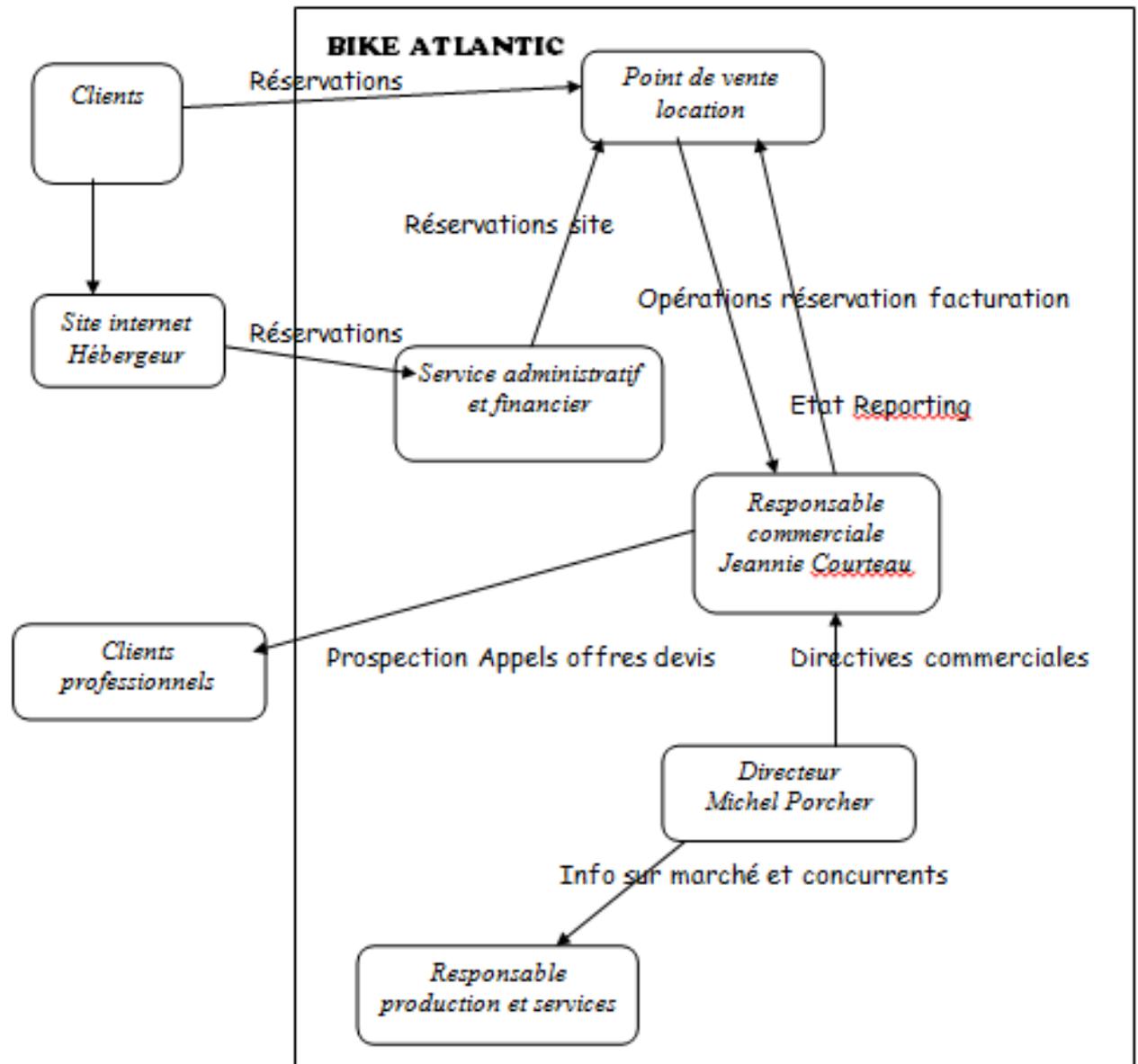
- ▶ Quels sont les atouts du SIC ?
- ▶ L'information circule-t-elle correctement ?
- ▶ Quels sont les dysfonctionnements observés ?
- ▶ Quels outils mettre en place pour améliorer le SIC ?

EXEMPLES ANALYSE DU SYSTÈME D'INFORMATION COMMERCIALE

SCHÉMA ARCHITECTURE MATÉRIELLE BIKE ATLANTIC



ANALYSE DES FLUX BIKE ATLANTIC



EXEMPLE 2

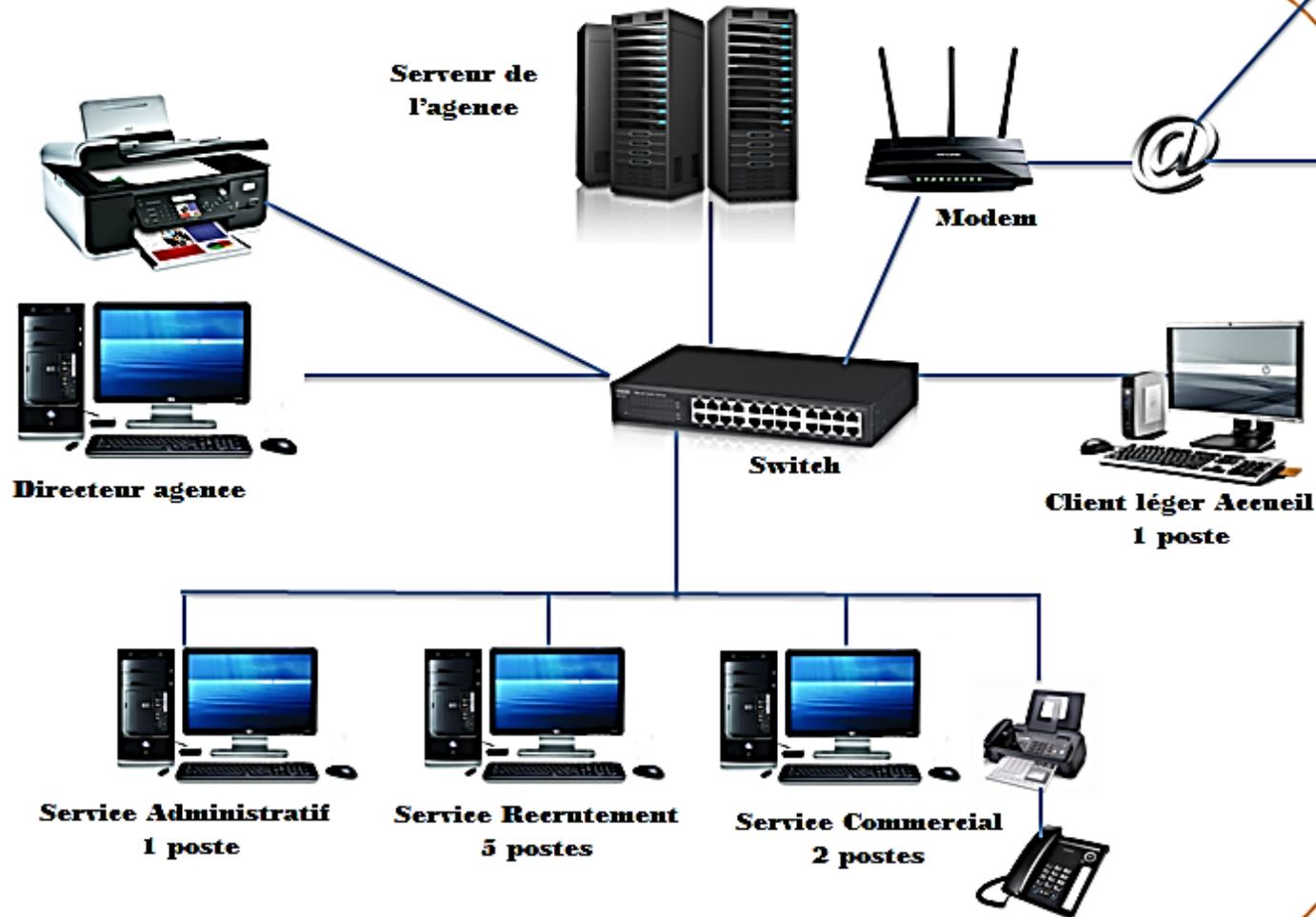


Architecture matérielle agence Chateaubriant

Centre de recrutement

Réseau national

Adecco



LOGICIELS

Messagerie :
lotus notes

Logiciels GRC :
AGATT LEA

Environnement :
Windows

Analyse des flux d'informations

Clients

Client vers l'agence	Agence vers le client
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Demande d'informations (tarifs, profil proposé..) ❖ Commande Intérimaires ❖ Réclamations (absence des intérimaires, mauvais comportement, pas assez de compétences) ❖ Remise ou demande de papiers administratifs (contrats, feuilles d'heures...) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Fin de missions ❖ Suivi des intérimaires ❖ Besoin de personnels ❖ Envoi ou demande de papiers administratifs (contrats, feuilles d'heures...) ❖ Proposition d'intérimaires
Outils :	Outils :
   	

Intérimaires

Intérimaires vers l'agence	Agences vers les Intérimaires
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Demande de travail ❖ Remise ou demande de papiers administratifs (contrats, fiches d'heures...) ❖ Inscriptions ❖ Demande de matériels (casque, bleu, gants...) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Connaître leurs disponibilités ❖ Demande ou remise de papiers administratifs (justificatifs de domicile, diplômes, fiches d'heures...) ❖ Raisons de leur comportement ou absences dans l'entreprise
Outils :	Outils :
  	  

Agence

Prospects

+	-
Matériel récent Rapide	Beaucoup de documents
Proposition : scanner documents	

Prospects vers l'agence	Agence vers les prospects
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Demande d'informations (tarifs, profil proposer..) ❖ Proposition de candidatures ❖ Elaboration d'un devis 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proposer nos services ❖ Prendre Rendez-vous ❖ Obtenir des informations sur les entreprises (travail avec des agences, profils de postes proposés..)
Outils :	Outils :
	  

Exemple 3

Casino et Hôtel*** Spa du Béryl

Le Système d'Information Commerciale



Modem



Serveur



Switch



Un poste et un téléphone par
service/personne



4 imprimantes en réseau



Caisses

Logiciels:

- Pack Office
- **Galaxis**
- **Business**
- **Objects**
- Photofiltre
- **Outlook**

Les flux d'information



Clients



Fournisseurs



Concurrents



Siège



Devis commandes
Concurrence prix
entre fournisseurs
Informations produits

Tendance du marché
Gamme de produits
Dates des animations

Questions Réclamations
Réservations
Avis sur l'UC
Prospection
Propositions commerciales

Création programmes affiches
Définition des missions
Définition des objectifs quantitatifs et qualitatifs
Formations



Mon Unité Commerciale

Application pour réaliser les schémas Cacoo.com

https://cacoo.com/diagrams/6OismCQUtUy6Rj5s/edit

Exemples -Network diagram-

VMWare Guest

The diagram illustrates a network architecture. At the top, a box labeled "VMWare Guest" contains six server icons connected to a "VMWare bridge". Below this, a "DMZ" section (highlighted in red) contains a server icon. The main network section includes a "router" with "WAN 123.123.123.1" connected to a cloud icon. A central switch is connected to the router, a server labeled "music", and a printer. The "VMWare bridge" is connected to the central switch.

Inspector

Texte
Police: Arial
Taille: 30
Couleur: [A]
Au premier plan: 0

Formes

- Basic
 - Basic
 - Balloon
 - Arrow
- People
 - Smiley
 - Greeting Card
 - Dimension Line
- Office
 - Office Equipment
 - Network
 - Office Layout

People