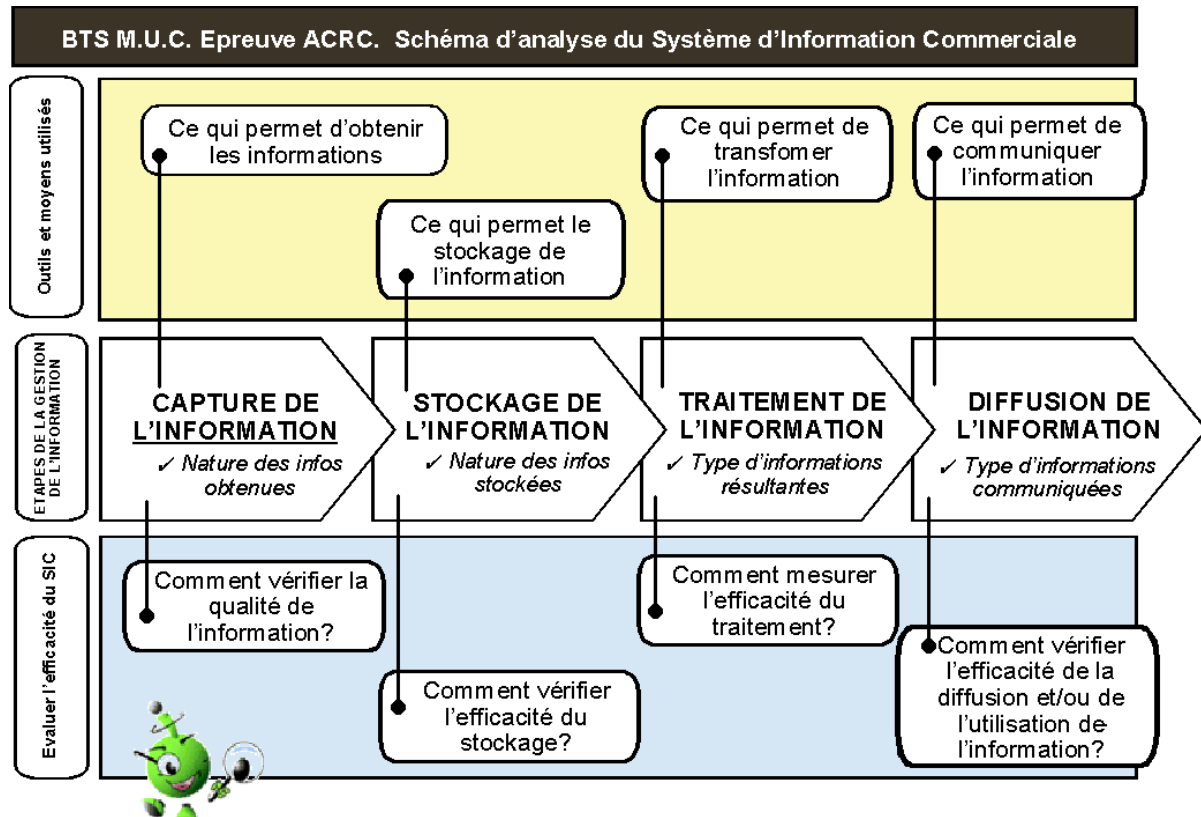


FICHE MISSION N°2

Objectifs : recueil des informations sur le SIM de l'UC

Rappel



I Analyse des flux d'information ENTRANTE (outils et moyens)

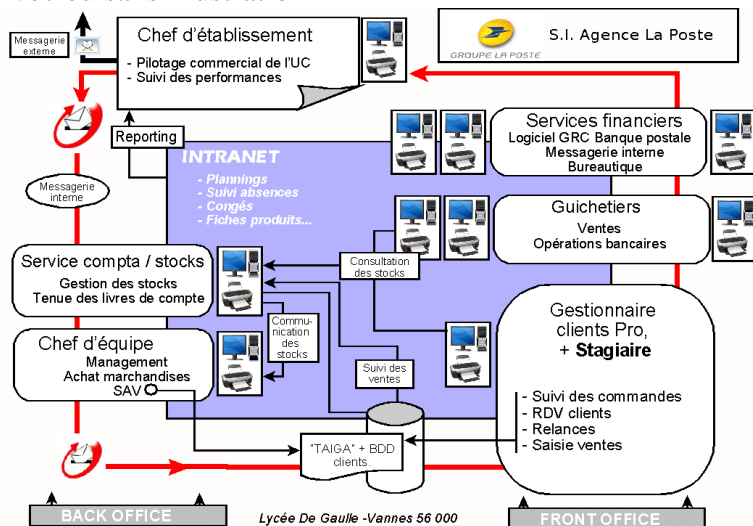
L'information entrante (AMONT)		
Les principales sources d'information (capture de l'information) en provenance de :	Les sources des informations = XCANAL	Nature des informations obtenues
<u>Clientèle</u>	Téléphone, carte de fidélité, visite de L'UC,...= le multicanal entrant.	<ul style="list-style-type: 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
<u>Du réseau</u>	Réunions, Courriers,	
<u>Le personnel</u>	Réunion,...	
<u>Des fournisseurs</u>	Marchandiseurs,...	
<u>Marché et environnement</u>	Outils de veille informationnelles, Données INSEE, foires, salons, revues spécialisées ...	
<u>Autres</u>		

II Le réseau et le traitement de l'information (STOCKAGE ET TRAITEMENT)

II-1 Le matériel (HARD)

Le matériel et l'architecture du réseau	Description de l'environnement matériel <ul style="list-style-type: none"> - serveur, et type de liaison - poste de travail, - Architecture du réseau, - Bases de données clients (data whare house) - Base de données produits - Autres bases de données 	
---	---	--

Avec ou sans illustration



II-2 Les principaux logiciels de GRC

Les principaux logiciels de GRC	Identification et description des principaux logiciels de GRC utilisés dans l'UC : <ul style="list-style-type: none"> - Fonction opérationnelle-vente et opérationnelle- marketing - Fonction analytique (data mining) - Fonction collaborative En annexe la liste des logiciels classés par fonction + descriptifs des principales fonctionnalités	<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 ... Faire « imprimé écran » des pages d'accueil des différents logiciels
---------------------------------	--	---

II-3 les principaux logiciels utilisés dans le cadre du management

Les principaux logiciels de MANAGEMENT	Logiciels utilisés pour l'évaluation du personnel Logiciels utilisés pour calculer les performances du personnel, pour animer des réunions, pour communiquer avec le personnel... Logiciels de veille concurrentielle Logiciels de fonds documentaire Logiciels d'auto-formation...	
--	---	--

II-4 Autres logiciels

Autres	Logiciels ECR (relations avec les fournisseurs)	-
--------	---	---

III Analyse des flux d'information SORTANTE (Diffusion de l'information)

L'information sortante et sa diffusion (AVAL)		
Transmission des principales informations vers :	La nature des informations = XCANAL	Informations communiquées
Clientèle	Xcanal sortant =	<ul style="list-style-type: none"> • Annonce d'offres commerciales • Transmission d'informations aux clients (newsletter, journal d'entreprise...)
<u>Du réseau</u>		<ul style="list-style-type: none"> • Reporting • Envoi des performances commerciales au siège ...
<u>Des fournisseurs</u>	Objectifs, réunions, Courriers,	
<u>Marché et environnement</u>	Réunions, affichages,...	Message d'alerte en veille informationnelle...
Le personnel	Reporting, séminaires, Fréquence des réunions....	

IV Analyse des acteurs (exemple)

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

V Politique de sécurisation

Protection des données

- Anti spyware
- Anti virus
- Protocoles de sécurisation des E Mail
- Gestion des droits d'accès
- Modes d'accès aux données : lecture / écriture
- 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

VI Conclusion sur le SIC

Forces	Faiblesses
-	
-	

D'où :→ axe(s) d'amélioration