

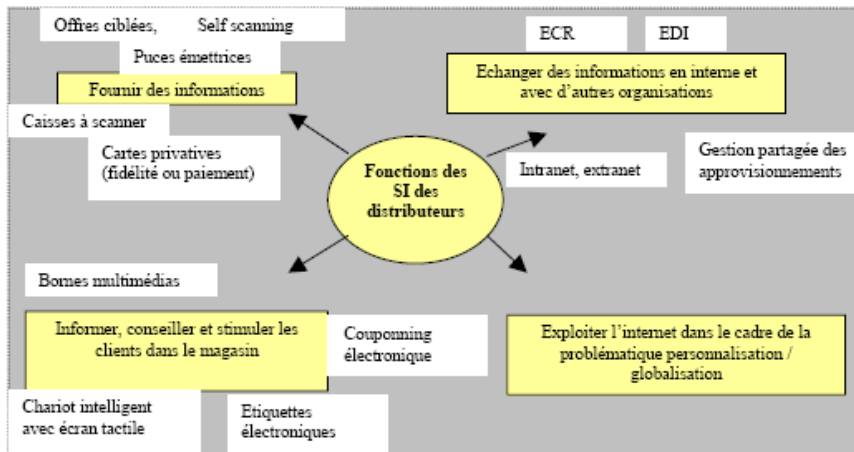
# SIM et SIC

## 1 Dans la grande distribution

2

→ Des innovations technologiques : autrefois, activité peu capitalistique, la distribution doit maintenant investir dans les technologies nouvelles, notamment celles des réseaux.

En liaison avec la dernière évolution, les auteurs développent les quatre principales fonctions des systèmes



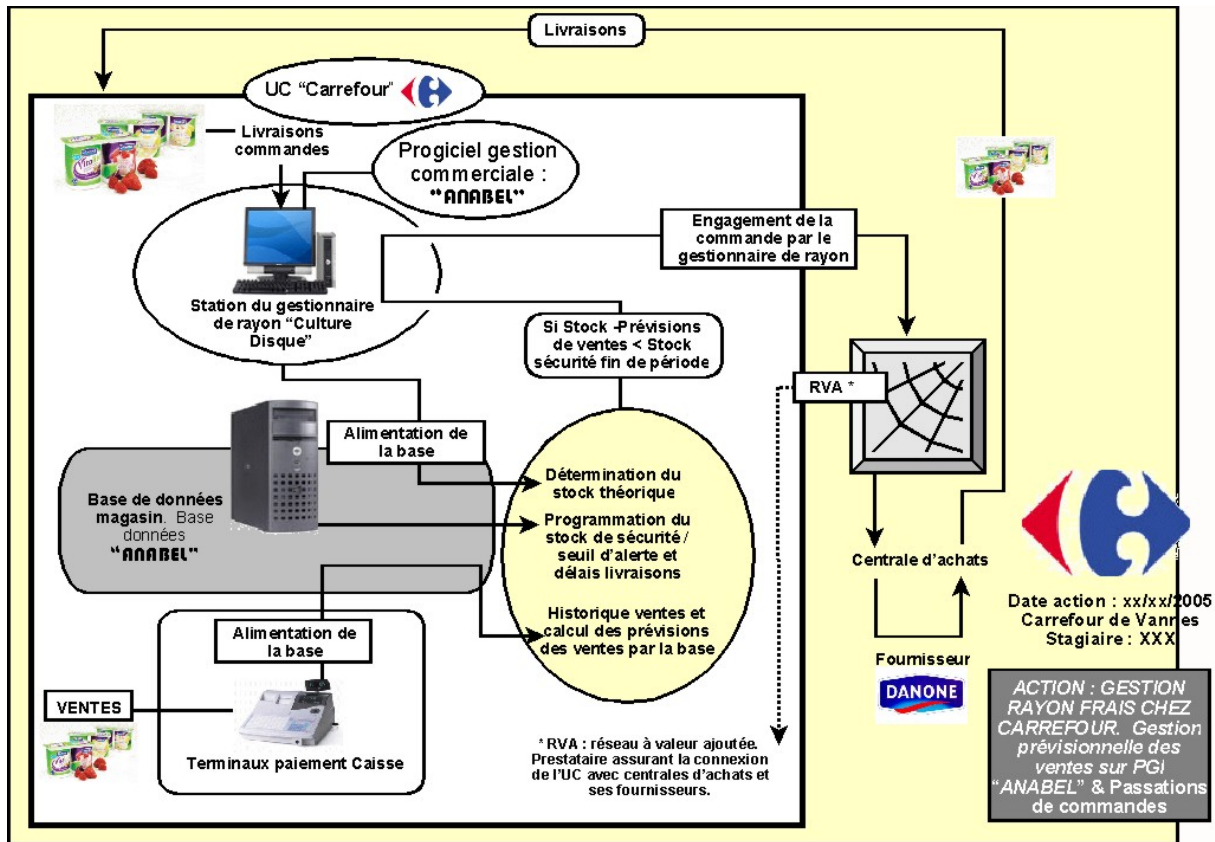
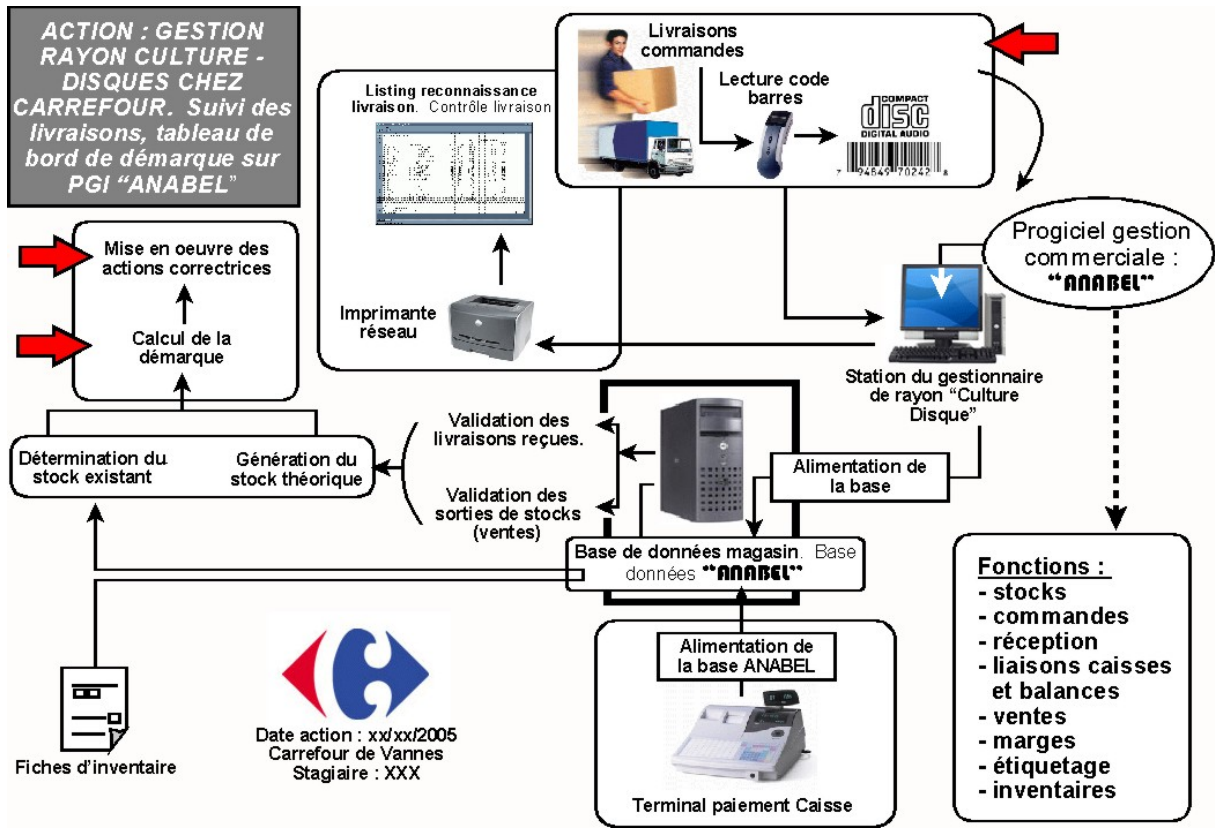
informatiques de la distribution. Les apports de chacun des moyens utilisés (voir schéma) sont indiqués. Par exemple, les caisses à scanner permettent de supprimer le marquage individuel des prix, de réduire le coût d'encaissement (gain de temps),

d'obtenir des informations sur les ventes par référence (ex. : lutte contre la démarque inconnue par localisation des pertes), de gérer automatiquement les achats (ex. : commandes plus rapides et plus précises), d'analyser les assortiments, de gérer les prix de vente plus facilement (ex. : calculs d'élasticité de la demande par rapport aux prix, gestion des démarques saisonnières).

Les échanges d'informations recouvrent les principaux aspects suivants :

- L'intensification des liaisons siège – entrepôts - points de vente et la nécessité d'un contrôle précis et rapide (initiateur : Wall Mart dès 1985 avec des réseaux informatiques satellitaires entre le siège et les 2 500 magasins).
- L'optimisation du suivi des stocks, des prix, des autorisations de paiement par carte bancaire, des ventes quotidiennes (ex. : un magasin ayant trop de stocks sur une référence, au lieu de démarquer, peut transférer les produits à un autre magasin où cette référence se vend bien).
- L'échange de données informatisées (EDI) avec les fournisseurs.
- La transmission des données de ventes en sorties de caisses aux sociétés de panels pour traitement et transmission aux fournisseurs afin d'affiner les assortiments par magasin et optimiser les lancements de produits ou les promotions.

Les contraintes et opportunités offertes par l'environnement juridique de la distribution sont rappelées de façon détaillée : autorisation de création ou extension de surfaces de vente (CDEC), horaires des magasins, relations avec les producteurs (communication obligatoire des conditions commerciales, contrat écrit en double exemplaire, conditions de vente non discriminatoires, interdiction des prix abusivement bas ou de la revente à perte...), qualité des produits, publicité, etc.

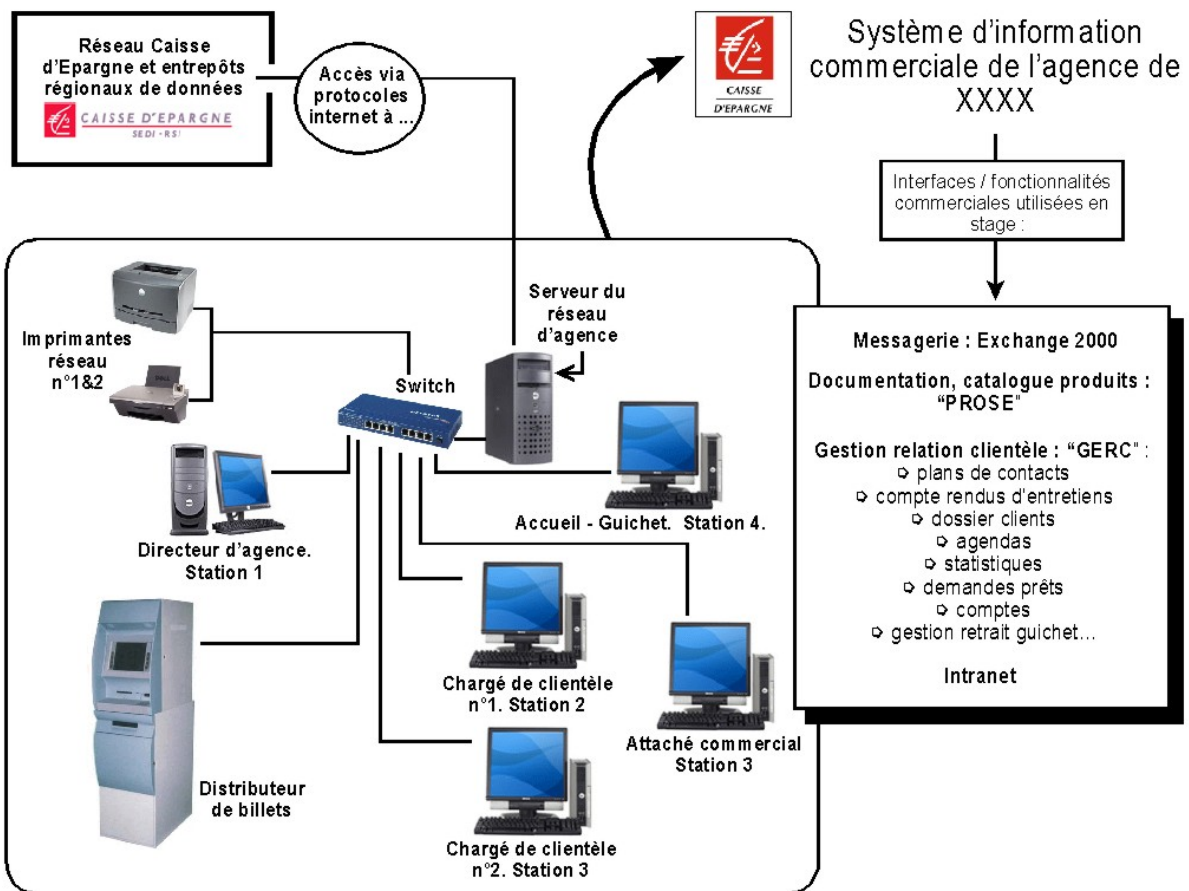


## 2 Dans les banques

### Caisse d'épargne. Système d'information commerciale du réseau.

34 caisses  
régionales

- 4 715 agences
- 5 000 serveurs
- 42 000 postes de travail
- 44 000 collaborateurs



## 3 Exemples de fiches Examen

**BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES  
EPREUVE D'ACRC SESSION 2006**

**UTILISATION DU SYSTEME D'INFORMATION COMMERCIALE. FICHE N° XXX**

**ACRC. FICHE EXEMPLE.**

<b>STAGIAIRE :</b> Nom : Binelcassette Prénom : Rambo	<b>UNITE COMMERCIALE :</b> Raison sociale : Crédit Mutuel de Bretagne. Adresse : Rue XXXXX. 29 000 Brest
---	--

**BESOIN D'UTILISATION DU SYSTEME D'INFORMATION COMMERCIALE :**

- Développer les abonnements aux services bancaires en ligne des particuliers.
- Consultation d'une base de clients (367 clients) et réalisation d'un publipostage.

**RESULTAT(S) OBTENU(S) :**

- Un fichier obtenu par requête de 147 clients.
- Un publipostage envoyé le xx/xx/2005.

**DONNEES UTILISEES (ORIGINE, MODE D'ACCES, TRAITEMENT, ETC.) :**

- Source des données : portefeuille clients de Mme XXX, tutrice, chargée de clientèle.
- Accès avec droits limités au portefeuille (pas d'accès aux modifications des données clients).
- Accès possible aux fonctions de requêtes sur le portefeuille.

**RESSOURCES MOBILISEES (MATERIELLES, LOGICIELLES, ETC.) :**

- Station connectée au réseau.
- Un logiciel de Gestion de Relation Clients : SEXTAN & un traitement de texte.
- Accès sur l'intranet de l'agence aux modèles de lettres commerciales du CMB respectant la charte graphique du réseau CMB.
- Impression du publipostage sur une des imprimantes couleur de l'agence.

**FONCTIONNALITES DU (DES) LOGICIEL(S) MISES EN ŒUVRE :**

**LOGICIEL UTILISE : SEXTAN**

- Fonction requête: consultation, interrogation du portefeuille clients afin de réaliser une requête sur l'équipement bancaire des clients particuliers. Obtention d'une base de données des clients non équipés du service « comptes en ligne ». Exportation de la base au format \*.csv en vue d'un publipostage sur traitement de texte.

**LOGICIEL UTILISE : TRAITEMENT DE TEXTE**

- Ouverture d'une feuille à en-tête chargée depuis l'intranet. Contenu type de la lettre : informations sur le service « comptes en ligne ».
- Personnalisation du document modèle par insertions des champs de fusion (nom, prénom, adresse..), fusion avec la base de données \*.csv.
- Publipostage.
- Impression.

**CONTROLE, STOCKAGE ET DIFFUSION DES RESULTATS :**

- Vérification / qualification de la base obtenue après requête par Mme XXX, tutrice et du respect de la charte graphique du réseau par le document créé.
- L'impact de l'action menée n'a pas pu faire l'objet de mesure par la remontée d'un taux de transformation.
- Stockage de la requête et des résultats sur la station.
- Envoi postal du publipostage.

Compétences :	Savoirs :
---------------	-----------

**Epreuve d'ACRC** Fiche exemple

UTILISATION DU SYSTEME D'INFORMATION COMMERCIALE

FICHE N° :

STAGIAIRE :

Nom : Tartines

Prénom : Kimberley

UNITE COMMERCIALE :

Raison Sociale : Groupe Laving Glass (siège du groupe), nettoyage industriel.

Adresse : Le Port, 29 200 BREST

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

- Soutien à l'équipe de vente.
- Production d'outil d'aide à la vente des services de l'UC.

**RESULTATS OBTENUS**

- Une brochure de présentation (9 pages) illustrée et communicante des services de l'entreprise.
- Mise à disposition du document sur l'intranet du siège social de Brest.

**DONNEES UTILISEES (ORIGINE, MODE D'ACCES, TRAITEMENT..)**

- Grille tarifaire sur fichier excel.
- Fichiers photos numériques au format JPEG disponibles sur l'intranet .
- Fichiers de la charte graphique : logos de l'UC.
- Accès au SI sous un profil d'utilisateur permettant accès à Intranet, et transfert FTP pour mise à jour des informations de celui-ci.

**RESSOURCES MOBILISEES**Logicielles :

- Logiciels bureautiques de l'UC :
  - Tableur : Excel 2002 (XP)
  - Preao : Publisher 2002 (XP)
- Transfert FTP :
  - Cupertino

Matérielles :

- Station cliente
- Imprimante laser couleur réseau du siège brestoïis.

**FONCTIONNALITES DU LOGICIEL MISES EN ŒUVRE**Excel :

- Exportation du fichier de données commerciales \*.xls (références service, tarifs commerciaux, ..) en fichier \*.csv.
- Insertion de liens hypertextes des photos en vis-à-vis des services listés.

Publisher :

- Fonction assistant fusion catalogue.
- Création d'un modèle de catalogue.
- Création du catalogue par fusion avec les données excel.

Cupertino :

- Transfert du catalogue vers l'intranet de l'entreprise. Alimentation du système d'information commerciale.

**CONTROLE, STOCKAGE ET DIFFUSION DE L'INFORMATION**

- Stockage de la brochure sur disque dur au siège pour récupération des données et éventuelle réactualisation.
- Contrôle par Mr XXXXX en charge de l'équipe commerciale du siège.
- Diffusion du catalogue sur l'intranet de l'entreprise pour mise à disposition de l'équipe commerciale (5 attachés commerciaux).

- Alerte de mise à jour de la rubrique intranet documents commerciaux par message lotus note.