



SYNTHÈSE



Le système d'information

Le système d'information constitue l'ensemble des moyens utilisés par une entreprise pour traiter l'information commerciale. Ces moyens permettent de : **collecter**, **traiter** et **exploiter** les informations.

1. La collecte des informations

Toutes les informations qui gravitent autour ou dans l'entreprise peuvent faire l'objet d'une collecte.

On distingue deux types d'informations :

- ⇒ Les informations **externes** : celles qui proviennent de l'extérieur de l'entreprise : communiquées par les fournisseurs, les concurrents, la presse, les réseaux sociaux...
- ⇒ Les informations **internes** : celles qui proviennent de l'entreprise : les clients de l'entreprise, le personnel de l'entreprise, le site internet - le blog - les réseaux sociaux de l'entreprise...

L'ensemble de ces informations peut être collecté grâce à des outils digitaux tels que des logiciels de GRC (ou CRM) : Gestion de la Relation Client.

2. Le traitement des informations

Une fois collectées, les informations doivent être traitées. Il faut distinguer celles qui vont être importantes pour l'entreprise pour les traiter en priorité.

Plusieurs outils sont à la disposition de l'entreprise pour aider au traitement de l'information :

- ⇒ Des **logiciels de PGI** (Progiciel de Gestion Intégrée) ou de GRC (Gestion de la Relation Client).
- ⇒ Des **bases de données** internes ou externes.
- ⇒ Des **outils connectés** (agenda, GPS...).

3. L'exploitation des informations

Une fois l'information collectée et traitée, l'entreprise va enfin pouvoir l'exploiter. Là encore, elle peut utiliser un logiciel de GRC afin de faciliter l'exploitation de ces données.

Les principaux objectifs sont les suivants :

- ⇒ Mettre en place des actions promotionnelles.
- ⇒ Faciliter la prospection.
- ⇒ Proposer des services.
- ⇒ Choisir un fournisseur ou un produit.
- ⇒ Motiver et former l'équipe de vente.
- ⇒ Organiser des événements.