Chapitre 03 - Mise en application

Le Systeme d'Information Commercial

2 dossiers - 8 questions

Dossier 1 · SIC et gestion des donnees clients

Beaute Prestige - Structurer le systeme d'information



Beaute Prestige est une enseigne de cosmetiques premium (5 boutiques). Sa directrice souhaite unifier son systeme d'information commercial, actuellement disperse entre plusieurs outils.

Document 1 - Etat des lieux du SIC Beaute Prestige

Diagnostic des outils et donnees disponibles

- 5 logiciels de caisse differents (un par boutique), non synchronises
- Site e-commerce Prestashop : 2 100 profils clients independants
- Fichier Excel partage par email : 3 800 contacts
- Mailchimp : 1 500 abonnes (liste construite manuellement)
- Problemes : doublons estimes a 30 %, donnees incompletes a 40 %, RGPD non formalise
- Objectif : centraliser dans un CRM unique d'ici 6 mois

Questions

Question 1

Definissez le Systeme d'Information Commercial. Quelles sont ses 3 fonctions principales ? Illustrez chacune pour Beaute Prestige.

Question 2

Identifiez les dysfonctionnements du SIC actuel. Quels risques font-ils courir a l'enseigne ?

Question 3

Quelles precautions Beaute Prestige doit-elle prendre pour etre conforme au RGPD lors de la migration vers un CRM ?

Question 4

Proposez une segmentation pertinente des 4 800 contacts CRM et un usage commercial pour chaque segment.

A retenir : Un SIC efficace centralise, fiabilise et exploite les donnees clients. La conformite RGPD est une obligation legale. La segmentation permet de personnaliser les actions commerciales.

Librairie du Centre - Piloter l'activite par les donnees



La Librairie du Centre est une librairie independante. Son gerant dispose de 3 ans de donnees de vente qu'il souhaite exploiter via un tableau de bord commercial.

Document 2 - Donnees de vente Librairie du Centre (2023)

Bilan commercial annuel

- CA annuel 2023 : 312 000 euros (objectif : 330 000 euros)
- CA 2022 : 295 000 euros
- Nombre de transactions : 18 750 - Panier moyen : 16,64 euros
- Taux de transformation : 38 %
- Categories : Romans 42 %, BD/Manga 28 %, Jeunesse 18 %, Pratique 12 %
- Mois les plus faibles : juillet-aout (-35 % vs moyenne mensuelle)
- Mois record : decembre (+80 % vs moyenne mensuelle)

Questions

Question 5

Calculez le taux de realisation de l'objectif CA 2023 et l'evolution du CA 2022-2023. Commentez.

Question 6

Definissez un KPI. Proposez 5 KPI pertinents pour le tableau de bord de la Librairie, avec l'objectif de suivi de chacun.

Question 7

La saisonnalite est marquee (-35 % l'ete, +80 % en decembre). Comment lisser l'activite sur l'annee ?

Question 8

Le taux de transformation est de 38 %. Comment est-il calcule ? Estimez l'impact sur le CA si ce taux passait a 45 %.

A retenir : Un tableau de bord transforme les donnees en decisions. Les KPI doivent etre SMART. La saisonnalite est un parametre a integrer dans le pilotage pour eviter les creux previsibles.
