

D) Analyse de l'information :

A) La capture de l'information

<u>Source</u>	<u>Moyen de capture de l'information</u>	<u>Nature des informations</u>	<u>Validité de l'information</u>
Externe	*Contact commercial (personne déjà cliente) (Annexe capture écran rechercher un client)	Les informations durant la visite du client relative à : * La publicité sur le lieu de vente *La communication durant l'entretien	*La publicité est déterminante car elle joue le rôle de vendeur muet *le personnel doit être compétent, doit inspirer confiance.
	*Conquête d'un nouveau client (Annexe comment enregistrer un nouveau client)	*Les informations sur le client tel que l'âge, l'adresse, la profession etc....	*Le fichier client sera mis à jour à chaque visite du client et sera donc plus facilement exploitable par exemple en actualisant toujours les coordonnées
Interne	*Le serveur de la caisse et les postes de l'agence	*Information interne entre les différentes agences	*Les informations ne sont exploitées que par le personnel interne
	*L'Animatrice de secteur *Le directeur de l'agence	*Elle forme les conseillers sur les différents produits financiers. *Capte les informations durant les réunions (dans l'agence) (entre directeur d'agence du secteur)	*Sélectionne l'information dans la messagerie interne (Annexe Capture écran sur la messagerie) *Prise de notes durant les réunions

B) Le stockage de l'information

<u>Source</u>	<u>Moyen de stockage</u>	<u>Nature des informations stockées</u>	<u>Efficacité du stockage</u>
Interne	*Synthèse d'un client dans la base de données Apis (Annexe fiche client)	*Les informations du client (profession, âge, situation familiale) *Les rendez-vous, *Incidents (agios, découverts bancaires, surendettement etc....) *Les contrats	*Stockage unifié *Accès restreint avec les codes d'accès en fonction du statut. A travers le mot de passe du directeur le système informatique reconnaît son statut et lui donne un accès étendue.
	*Intranet (Annexe capture écran sur intranet)	*C'est une base de données commune à toute la caisse	*Sécurisation avec les mots de passe

C) Traitement de l'information :

<u>Source</u>	<u>Moyen de traitement</u>	<u>Informations stockées</u>	<u>Efficacité du traitement</u>
Interne	*Logiciel de gestion de la relation commerciale Apis (Annexe capture écran)	*Sélection des données du client et produits en fonction de ces critères *Listing des prospects à contacter	*Confirmation des informations du client grâce au phoning *Enrichissement de la base de données en mettant à jour ses coordonnées (Annexe mise à jour de coordonnées client)
	*Logiciel : Word, Excel, imprimante, lotus notes (Agenda,) web focus, minitel (Annexe sur boîte à outil et les logiciels)	*Les courriels internes (note de service) (Annexe capture écran messagerie)	*Document accessible aux membres du personnel

D) Diffusion de l'information

<u>Source</u>	<u>Moyen de diffusion</u>	<u>Informations communiquées</u>	<u>Pertinence des informations et efficacité de diffusion</u>
Interne	*L'intranet en accès libre à tous les employés (<i>Annexe capture écran sur intranet</i>)	*Sur les produits, *Les condition pour les souscrire	*Une information libre d'accès à tout le personnel
	*Messagerie interne lotus note (<i>Annexe capture écran sur la messagerie</i>)	*Agenda de chaque conseillers *Les e-mails	*Diffusion rapide à tout le personnel *A moindre coût *Possibilité de garder une trace
Interne	*Communication descendante du directeur vers le personnel *Courriel	*Les réunions du Mardi et Jeudi, informations sur les produits, directives de la direction ... *(inter agence)	*Le personnel est au courant des actualités, des produits *Des mises à jour sur les clients
Externe	*Du personnel vers les clients *Courrier	*Information sur les services et produits * (envois des relevés de comptes)	*Accès de l'information pour le client

II) Politique de Sécurisation

<u>Protection des données</u>	*Antivirus (Symatec) qui est étendu au niveau du réseau *Sécurisation des emails *Données accessible au personnel en fonction de leur grade et de leur code d'accès données par la Direction des Ressources humaines (degré d'accès différents)
<u>Respect des données</u>	Secret professionnel obligatoire

III) Analyse des acteurs

<u>Nom et fonction</u>	<u>Rôle au sein du SIC</u>	<u>Degré d'accès aux informations</u>
Directeur d'agence	Suivi des activités au quotidien et mise à jour de la base de données	Accès le plus vaste de l'agence
Technicien de réseau	Il dépanne à distance par téléphone ou en se déplaçant	Accès au système d'information quand ce dernier est bloqué.
Conseillers et attachés commerciaux	Mettent à jour la base de données à chaque fois qu'il y a un contact avec le client	Accès à toutes les informations concernant l'uc avec un mot de passe et un login spécifique à chacun
Stagiaire BTS MUC	Mise à jour des coordonnées grâce aux phoning et enrichissement du dossier client. Des plages horaires sont définis durant lesquelles les conseillers doivent appeler les clients.	Accès variable selon les types de client

IV) Analyse organisationnelle

<u>Veille informationnelle</u>	Envoi de note à la cellule observatoire de la concurrence
<u>Stockage des informations</u>	Stockage effectué sur le système informatique
<u>Traitement des données</u>	Par le directeur en piloter l'équipe, par le personnel en exploitant le dossier client lors du phoning
<u>Diffusion de l'information</u>	Diffusion en interne (les infos flash ou lotus) Diffusion externe et respect des codes couleurs et charte graphique
<u>Maintenance de système informatique</u>	Une agence qui place un agent à contacter à chaque problème

