



Chapitre 11 : Les transformations numériques, vecteur d'amélioration de la relation avec les clients et les usagers ?

Travaux en demi groupe

Corrigé étude de cas sur Afflelou

Identifier l'apport du numérique dans l'amélioration de la connaissance client



A l'aide des documents répondez aux questions suivantes :

1. Qu'est-ce qu'un logiciel de CRM ?

Un logiciel de CRM (*Customer Relationship Management*) permet de stocker de nombreuses informations sur les clients : nom, prénom, adresse, e-mail, âge, panier moyen, date du dernier achat, types de produits achetés...

2. Quelles sont les principales fonctions d'un logiciel de CRM ?

Le logiciel de CRM permet de traiter, recouper et stocker de nombreuses informations sur les clients pour ensuite leur envoyer des offres personnalisées.

3. Expliquez comment cette solution logicielle permet de répondre aux attentes des clients et donc de les fidéliser.

La solution CRM d'Afflelou va permettre à l'entreprise d'augmenter son chiffre d'affaires et de fidéliser ses clients en instaurant une relation de proximité permanente avec eux et en répondant de façon ciblée à leurs attentes.

Corrigé étude de cas sur les services publics

Identifier l'apport du numérique dans la relation avec les usagers



A l'aide des documents répondez aux questions suivantes

1. Expliquez comment les services administratifs français utilisent les technologies numériques pour faciliter leur communication avec leurs usagers.

Désormais, toutes démarches administratives sont réalisées sur Internet (obtention d'un acte de naissance, d'une carte d'identité, d'un permis de conduire...).

2. Montrez comment l'utilisation des nouvelles technologies permet aux services administratifs français de simplifier les démarches des usagers.

Les nouvelles technologies permettent de simplifier les démarches des usagers de l'administration française. En effet, toute demande peut se faire depuis un ordinateur à son domicile, en évitant de se déplacer et d'attendre son tour dans une administration. Ensuite, certaines procédures vont s'appliquer à tous les services en même temps. Par exemple, lors

d'un changement d'adresse, l'utilisateur signalera son changement une fois et ce dernier sera enregistré automatiquement par tous les services.

3. Expliquez comment les nouvelles technologies permettent à l'administration française d'être en conformité avec la loi sur la liberté d'accès aux documents administratifs de 1978.

Les nouvelles technologies permettent aux usagers d'exercer leurs droits d'accès aux documents par consultation ou par reproduction des documents.

4. Qu'est-ce que la fracture numérique ? Quelles sont les personnes les plus exposées à cette forme d'exclusion sociale ?

La fracture numérique est relative aux inégalités entre ceux qui savent se servir d'Internet et qui ont accès au réseau et ceux qui ont des difficultés à utiliser les nouvelles technologies ou qui se trouvent en zones blanches (zones mal ou pas du tout couvertes par le réseau Internet).

Les personnes les plus exposées à cette forme d'exclusion sociale sont les personnes âgées, les personnes illettrées et certains habitants de zones rurales.