

Améliorer les services clients via Internet

Cette entreprise de 75 personnes est centrée sur plusieurs métiers de l'informatique : développement et édition de logiciel, distribution micro-informatique et services associés, déploiement d'applications Internet, Intranet et Groupware. Ces activités sont organisées au sein du groupe en trois départements opérationnels :

Les métiers de l'informatique ont incorporé très tôt les potentialités offertes par internet. De par leur compétence d'une part, mais aussi du fait du niveau d'exigence de leurs partenaires économiques et de leurs clients. Il s'agissait donc d'utiliser les potentialités d'Internet afin d'améliorer les services aux clients (rapidité et souplesse dans les transmissions d'information).

Le site marchand avec paiement a été mis en place dès 1997, quelques temps plus tard, c'est l'extranet destiné à la relation qui a été mis en ligne. Il leur propose d'obtenir des informations sur leur commande, son traitement, ainsi que sur l'historique de leur activité en tant que client.

L'outil qui a le plus modifié la façon de travailler en interne est l'outil de messagerie. Il facilite le transfert d'information ce qui sécurise et apporte un gain de temps (moins de déplacements). Il permet également un degré de formalisation plus important et exige plus de rigueur au commercial. L'écrit redevient un vecteur important dans les relations commerciales.

Les TIC ont également permis un élargissement de la couverture géographique et par conséquent, un développement du potentiel client. Elles peuvent également être considérées comme un nouvel outil de communication permettant d'accroître la visibilité de l'entreprise. Enfin, elles ont permis la mise en place d'une organisation interne plus performante.