

Chapitre 2 – A quoi sert la gestion ? Qu'est-ce que le management ?

PLAN DU COURS

- I. **A QUOI SERT LA GESTION ?**
 - A. **LES PARTENAIRES DES ORGANISATIONS ET LES FLUX**
 - B. **LA NECESSITE DE GERER**
 - 1. **LES OBJECTIFS DE LA GESTION**
 - 2. **LES DEUX NIVEAUX DE LA GESTION**
 - C. **LE ROLE DE L'INFORMATION ET DU SYSTEME D'INFORMATION**
- II. **QU'EST-CE QUE LE MANAGEMENT ?**
 - A. **DEFINITION**
 - B. **LE MANAGEMENT EST-IL UNE SCIENCE ?**
 - C. **LE ROLE DU MANAGER**

DOCUMENT N°1 : Le système d'information d'Eolys Beauté

Depuis 2010, les commerciaux d'Eolys Beauté sillonnent la France pour vendre les produits cosmétiques distribués par l'entreprise aux pharmacies, instituts de beauté, etc. Si l'entreprise se porte bien, les dirigeants sentent que des procédés peuvent être améliorés, notamment dans le domaine informatique. En effet, [...] quand les commerciaux se retrouvaient sans connexion Internet, lors d'un rendez-vous par exemple, « il fallait

saisir les données dans un fichier Excel en parallèle en attendant d'être à nouveau connecté, explique Églantine Laude, responsable e-marketing et système d'information. Une perte de temps importante pour nous et une perte de productivité ». [...]

En 2018, l'entreprise cherche un logiciel utilisable à distance, lors des tournées commerciales, et qui dispose d'un mode déconnecté. « Le but était d'éviter aux commerciaux de passer du temps sur des tâches à très faible valeur ajoutée pour se concentrer sur l'essentiel, à savoir la vente. En tant que PME, pour rester compétitifs, il faut que nous soyons plus réactifs que les autres », assure-t-elle.

Elle se tourne alors vers un CRM¹ mobile. Le logiciel permet aux commerciaux d'accéder à leurs données n'importe où, même sans connexion Internet. Ils peuvent saisir les informations en temps réel et leur appareil se synchronise avec le CRM dès qu'une connexion est disponible. Finies les doubles saisies ! [...] Et cet impact positif se répercute aussi dans le traitement des commandes. « Notre administration des ventes reçoit les commandes en temps réel, ce qui nous fait gagner 24 h à 48 h sur le traitement et l'envoi des commandes », conclut-elle.

Aude David, actionco.fr, 22 juin 2021



1. Un CRM (Customer relationship management) est un logiciel de gestion de la relation client.

Questions

1. Identifiez les composantes du système d'information d'Eolys Beauté.
2. Présentez les fonctions de ce système d'information.
3. En quoi le système d'information d'Eolys Beauté est-il source de création de valeur ?