

# Les esprits se rencontrent

## Groupe consultatif sur les systèmes commerciaux

Imaginez plus de 40 représentants des postes, de l'administration centrale et d'Équipe Canada inc qui cogitent trois jours durant sur l'âge de l'information, le Service des délégués commerciaux et nos systèmes d'information. Ajoutez à cela que le groupe a eu des présentations d'experts dans les domaines du service à la clientèle et du commerce électronique, qu'il a pu voir des produits de pointe pour la prestation de services électroniques et qu'il avait en main les opinions, les vues et les idées de plus de 40 postes sur l'avenir des systèmes d'information dans notre organisation. L'objectif ? Une stratégie de commerce électronique pour le Service des délégués commerciaux qui soit réfléchie, représentative et axée sur la clientèle et les postes. Utopique ? Pas vraiment...

Des délégués commerciaux, des agents et des adjoints au commerce, dont les deux tiers venaient des postes et le reste du Canada, se sont réunis du 27 au 29 mars à Ottawa. Ils ont examiné en détail le projet de stratégie de commerce électronique élaborée sur la base du processus de consultation WIN en mode rapide. Les discussions ont été très stimulantes et constituent un défi pour l'ensemble du Service des délégués commerciaux - quels outils d'information nous aideront à offrir un service de valeur dans un monde en mutation rapide où l'information est bon marché et facilement accessible ?

Pour voir ce que le Groupe consultatif sur les systèmes commerciaux avait à dire, consultez les délibérations du groupe sur le site [Coffre@outils](mailto:Coffre@outils).

## Une perspective pour l'avenir

### Le commerce électronique et le Service des délégués commerciaux

Nous vivons dans un monde au rythme trépidant et en mutation constante où l'information foisonne.

La technologie a révolutionné presque tous les aspects de notre vie. Nulle part, toutefois, est-ce aussi évident que dans la façon de faire des affaires. De plus en plus, les transactions se font en direct, qu'il s'agisse de marchandises, de services ou d'information. Les entreprises qui ne tiennent pas compte de cette tendance sont mises à l'écart, puis finissent par disparaître. Les clients du Service des délégués commerciaux n'échappent pas à la règle, et nous non plus par conséquent.

À l'ère de l'information, les besoins de nos clients changent - ceux-ci doivent pouvoir compter sur des analystes plus avertis du marché local, qui peuvent réunir des informations non aisément disponibles sur Internet. Nos clients veulent de plus en plus faire affaires avec nous par voie électronique. Pour relever ce défi et pour nous assurer d'être proactifs, il nous faut un plan

qui nous permette d'intégrer le commerce électronique dans nos activités.

Le développement de ce plan a débuté avec les consultations WIN en mode rapide et s'est poursuivi avec la réunion du Groupe consultatif sur les systèmes commerciaux. La « stratégie de commerce électronique » allie la contribution des missions et les pratiques exemplaires de l'industrie. Elle décrit clairement les outils d'information dont le Service des délégués commerciaux a besoin pour continuer d'offrir à ses clients un service à valeur ajoutée.

Pour vous faire une idée de l'avenir du Service des délégués commerciaux et comprendre comment nous comptons atteindre nos objectifs, rendez-vous à la **Stratégie de commerce électronique** sur le site [Coffre@outils](mailto:Coffre@outils). L'avenir, c'est maintenant que ça commence.