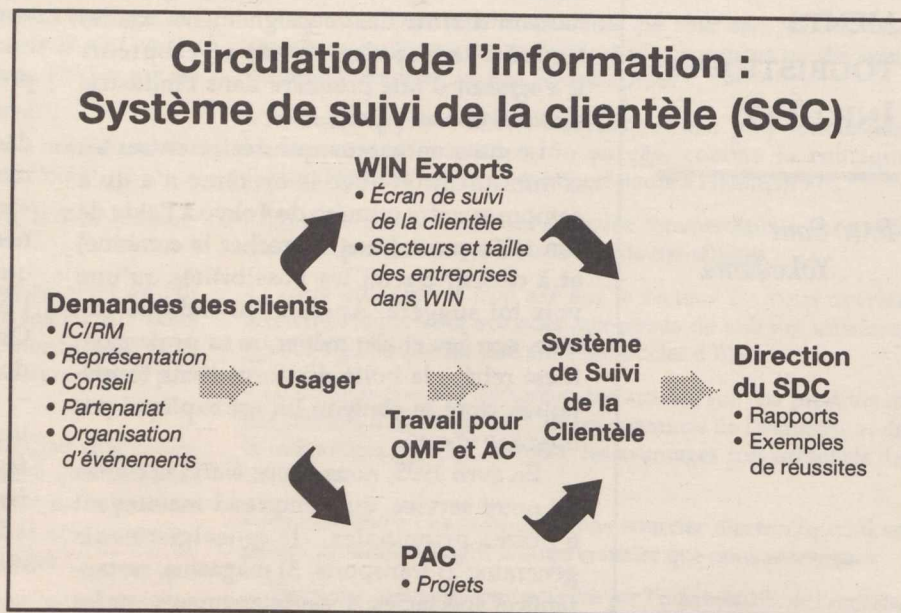


# LE SYSTÈME DE SUIVI DE LA CLIENTÈLE Par Louis Marcotte

Récemment, nous vous avons présenté le nouveau *Système de planification des missions* mis au point avec l'aide de plusieurs d'entre vous. Vous vous en souviendrez, ce système est davantage axé sur la clientèle et permet de présenter de façon simple et efficace les activités que les missions prévoient entreprendre. Il fournit par ailleurs des points de référence importants pour nos clients.

Nous souhaitons maintenant vous présenter le *Système de suivi de la clientèle (SSC)* qui remplacera sous peu l'actuel système de suivi des résultats commerciaux. Le SSC est un outil destiné à favoriser une meilleure gestion du service à la clientèle. Il facilitera l'établissement de priorités parmi vos activités et une gestion ciblée de ces dernières. Il contribuera à renforcer l'efficacité du travail qui est accompli dans les missions et compilera à votre intention des données qui vous aideront à encore mieux planifier. Il vous permettra surtout de mesurer l'efficacité de vos interventions auprès de la clientèle.

Ce système de suivi de la clientèle exploite des bases de données existantes dont il fusionne les ren-



seignements. Nous sommes toujours déterminés à respecter notre engagement de le structurer de manière à n'avoir à y introduire les données qu'une seule fois. Le Système de suivi de la clientèle fonctionne de façon intégrée avec le Système de planification des missions et les systèmes WIN et PAC. Il tournera sur un logiciel de type Windows pourvu d'un grand nombre de fonctions implicites visant à permettre une saisie unique des données.

Nos projets prévoient la mise en place d'une version pilote du Système de suivi de la clientèle au cours de l'automne, en vue d'une mise en service intégrale au plus tard en 1996. Ce système vise le progrès et la rentabilité, tant dans les missions qu'à l'Administration centrale.

Son architecture est le fruit des consultations intensives menées auprès des utilisateurs au cours de la dernière année. Comme cela avait été le cas pour le système de planification, nous accueillerons avec plaisir vos commentaires et vos suggestions à ce sujet.

Le diagramme ci-dessus illustre la façon dont circule l'information. La feuille de suivi ci-contre énumère le type de renseignements qui seront tirés de l'écran de suivi de WIN Exports. Nous vous ferons parvenir ultérieurement des guides explicatifs. Comme vous pouvez le constater, nous prévoyons faire largement appel aux systèmes déjà existants.

Pour de plus amples renseignements à ce sujet, prière de communiquer avec Anne Argyris à TPP. Tél. : 613-996-1907.

## Feuille de suivi de la clientèle

### SERVICES

1. IC/RM
2. Représent.
3. Conseil
4. Partenariat
5. Organisation

### TAILLE DE L'ENTREPRISE

1. Petite
2. Moyenne
3. Grande

### DOMAINE D'AFFAIRES

1. Commerce
2. Investissement
3. S&T
4. Tourisme

### SECTEUR

### CONTACT D'ENTREPRISE

1. Visiteur
2. Requête
3. Visiteur hors site