



Une relation permanente

PAR Anne Argyris, directrice adjointe, Direction des systèmes d'information sur l'exportation (TCI)

Le réseau WIN Exports est un outil important qui permet de se renseigner sur les entreprises prêtes à exporter et d'échanger avec ses partenaires des renseignements sur les clients. Grâce aux améliorations continues qui lui sont apportées, WIN Exports est rapidement en voie de devenir le pivot de nos opérations et notre « base de données sur les clients ». Nous vous présentons ici un bref historique de cette base de données, ainsi qu'un aperçu de ses perspectives d'avenir. Quelles en seront les incidences pour les missions? Dans un premier temps, le suivi régional des clients accroîtra l'exactitude et la qualité des renseignements sur la capacité d'exporter des entreprises. En outre, grâce à la mise à jour constante des profils d'entreprise, les missions auront accès à des données à jour.

HISTORIQUE

- WIN Exports est un outil de sourçage qui permet de mettre des clients potentiels et des acheteurs étrangers en relation avec des entreprises canadiennes.
- La convivialité est une autre qualité de WIN Exports depuis que la version DOS a été remplacée par la version Windows.
- La fonction de suivi de la clientèle que nous avons ajoutée au logiciel nous permet d'échanger par voie électronique l'information sur nos rencontres et nos relations avec les entreprises.
- Les Centres du commerce international (CCI) ont maintenant accès à WIN Exports en direct, ce qui leur permet d'ajouter de

nouvelles entreprises à la base de données et de savoir qu'ils disposent de données à jour.

- La plupart des nouvelles entreprises sont ajoutées à WIN Exports par les missions et par nos partenaires fédéraux, celles qui sont inscrites par la centrale étant peu nombreuses.

QUELLE EST LA PROCHAINE ÉTAPE?

- La prochaine étape consistera à doter de WIN Exports tous nos partenaires régionaux s'occupant d'exportation, p. ex., Industrie Canada, Agriculture et Agroalimentaire Canada et les provinces. Ils y ajouteront ainsi leurs connaissances spécialisées des activités commerciales régionales.
- À terme, il y aura un suivi de toutes les activités menées au Canada avec les entreprises, ce qui donnera à nos missions accès à des renseignements détaillés concernant leur capacité d'exporter.
- Un sondage auprès de la clientèle sera incorporé à WIN Exports au cours du prochain exercice afin de mesurer le degré de satisfaction des clients. Nous pourrions ainsi mieux répondre à leurs besoins.

ET QUI VA S'OCCUPER DES MISES À JOUR?

- Grâce à la collaboration des CCI, nous pouvons maintenant faire appel à sept contrôleurs de données partout au Canada, qui sont responsables de la mise à jour et de l'exactitude de l'ensemble des données pour leurs régions respectives.

Atlanta est enchantée du système de suivi de la clientèle WIN

En tant que participants à la mission pilote du nouveau système de suivi de la clientèle (SSC), MM. Bill Johnston et Kevin Roberts et le Groupe d'aide aux entreprises d'Atlanta aimeraient partager leur expérience du SSC avec ceux qui viennent à peine de s'initier à ce nouvel outil.

En résumé, ces derniers estiment que le SSC est fantastique et qu'il constitue un outil indispensable pour mesurer notre cheminement vers ce double objectif : doubler le nombre d'exportateurs actifs et faire la démonstration de la valeur ajoutée économique aux sceptiques.

Si vous êtes d'accord avec Bill et Kevin, faites-nous signe!

Les dix principales raisons d'utiliser le SSC :

1. Si nous ne renseignons pas Ottawa sur ce que nous faisons, les gens là-bas pourraient éliminer nos postes.
2. C'est beaucoup mieux que le « TTS » (ancien suivi commercial)!
3. Il faut garder la trace de ces démarches quelque part.
4. Plus vous utilisez le système, plus cela va vite.
5. Le système nous aide à nous concentrer davantage sur les services à valeur ajoutée.
6. Combiné à WIN FAX, le système peut réellement accélérer les choses.
7. Le système peut être raccordé au « TAMS » (Gestion des activités liées au commerce).
8. C'est la meilleure solution.
9. Cela signifie qu'on reconnaîtra tout ce que vous faites de valable.
10. C'est un instrument de gestion merveilleux qui permet de voir si les objectifs particuliers et collectifs sont atteints.

Les dix principales raisons de ne pas utiliser le SSC : (juste pour rire)

10. Je veux tenter ma chance, pour ce qui est des prix Pinnocchio du « TTS »
9. Mes 412 brouillons rédigés à la main sont beaucoup plus personnels.
8. L'administration centrale va découvrir que j'ai embelli les choses et m'affecter à Moose Jaw.
7. J'ai voté pour Perot.
6. Je ne veux réellement pas savoir ce que je fais.
5. Si les exportations continuent d'augmenter, qu'est-ce qui restera pour les Canadiens?
4. Pourquoi tenir un registre des services? Faites-moi confiance; je travaille pour l'État et je suis ici pour aider.
3. Les registres ont toujours fait obstacle à une planification créative.
2. Pourquoi avons-nous besoin d'exporter nos produits et services? La TPS ne rapporte-t-elle pas assez?
1. Personnellement, je préférerais de beaucoup surprendre l'administration centrale à Ottawa par mon utilité.