

Si vous ne parvenez pas à lire correctement ce message : [cliquez ici](#) et allez dans communiqué de presse



INFORMATIQUE - INTERNET - TELECOMMUNICATIONS

INDUSTRIELS !

GAGNEZ DU TEMPS DANS VOS ECHANGES AVEC VOS
PARTENAIRES... GRACE AU TRAVAIL COLLABORATIF

EN SAVOIR +

LA LETTRE D'INFORMATION - OCTOBRE 2010



 **EDITO**

 **ATELIERS PRATIC**

ENQUETE DUNE III

Dans ce monde technologique en perpétuel mouvement, j'ai le plaisir de vous annoncer ce mois-ci, le lancement de notre **3^{ème} enquête DUNE (Diagnostic des Usages Numériques par les Entreprises)** auprès des entreprises de notre territoire, afin :

- d'apprécier l'évolution de leurs usages informatiques et TIC,
- de les sensibiliser sur les potentialités offertes par les nouvelles technologies,
- de les accompagner dans la mise en œuvre de leurs projets et essayer de faire émerger des groupes de travail ayant des problématiques communes,
- de mettre en adéquation l'offre en télécommunications et la demande sur le département de l'Ardèche,
- ...

J'espère que vous réserverez un accueil favorable à notre questionnaire que vous pouvez d'ores et déjà trouver en ligne à l'adresse suivante :

<http://www.sphinxonline.net/edune/dune3/questionnaire.htm>

Dans l'attente de vous lire, je vous remercie d'avance pour votre contribution.

E-COMMERCE PARIS 2010

S'est déroulé à Paris, les 21, 22 et 23 septembre dernier, la 7^{ème} convention sur le e-commerce. Pendant ces 3 jours, l'ensemble des principaux acteurs du e-commerce français étaient présents afin d'aider les entreprises à mettre en place leurs projets et à affiner leurs stratégies sur ces nouveaux territoires du commerce.

Il est également à noter que l'Europe est devenue depuis 2009 le plus grand marché du e-commerce au monde (150 Mrds d'euros contre 120 Mrds pour les Etats-Unis).

Il ressort de ce salon des nouveaux modèles de distribution autour du Web comme :

- Le "multicanal"
- Le "Drop shipping"
- Le "Clic to Delivery"
- Le site e-commerce en marque blanche

L'enjeu étant, pour les entreprises, d'intégrer ces nouveaux outils et canaux de distribution dans leurs activités afin de trouver des vecteurs de croissance et de développer ainsi leurs CA.

1. COMMENT CONSTRUIRE, DEVELOPPER ET GERER SIMPLEMENT SA RELATION CLIENTS DANS SON ENTREPRISE ?

→ PAR LA MISE EN PLACE D'UNE GRC AVEC LES OUTILS INFORMATIQUES STANDARDS (TRAITEMENT DE TEXTE, TABLEUR, MESSAGERIE...)

De tout temps, il a toujours été plus aisé de fidéliser un client que de le prospector. C'est pour cela que la mise en place d'une Gestion de la Relation Client (GRC) dans une entreprise est un défi, particulièrement lorsque la structure possède beaucoup de clients.

De plus, à l'heure de l'Internet et du tout informatique, la mise en place d'un fichier clients informatisé devient un passage obligé dans la gestion commerciale d'une entreprise.

Qu'est-ce qu'on entend par GRC ? Quelles sont les différentes composantes d'une GRC ? Quelle réflexion préalable à avoir pour mener à bien la constitution de son fichier clients ? Quelles informations pour quelles décisions ? Quels outils informatiques standards peut-on déjà utiliser avant l'achat d'une solution ? ...

**LUNDI 11 OCTOBRE (15H-17H)
CCI NORD ARDECHE - ANNONAY**

**LUNDI 18 OCTOBRE (10H-12H)
CHAMBRE D'AGRICULTURE DE L'ARDECHE - PRIVAS**

**LUNDI 18 OCTOBRE (15H-17H)
CCI DE L'ARDECHE MERIDIONALE - AUBENAS**

Inscription gratuite auprès d'**Amandine**
au **04 75 20 28 57**

ou à contact@cybardeche.fr ou par fax au **01 56 72 94 57**

Citation du mois :

« Internet est le produit d'une combinaison unique de stratégie militaire, de coopération scientifique et

Dans ce cadre, en décembre, nous organiserons des conférences-débats (Aubenas, Annonay, Privas) sur les évolutions du e-commerce dans l'entreprise.

EN 2010, OSEZ ENCORE PLUS LES NOUVELLES TECHNOLOGIES...

...avec notre équipe présente pour vous accompagner dans tous vos projets TIC, contactez-nous au **04 75 20 28 57** !

En attendant, je vous laisse à la lecture de notre lettre d'information.



FREDERIC SIMONNET
DIRECTEUR

■ **TEMOIGNAGE ENTREPRISE (FOCUS)**

Dans le cadre de notre action en 2010-2011, nous avons le plaisir de vous faire **partager la mise en place et l'utilisation des TIC dans les entreprises ardéchoises** et ce, au travers de fiches témoignages sur les usages.

Vous trouverez ci-dessous notre troisième fiche sur « **La mise en place d'un hot spot Wi-Fi* dans une activité touristique** ».

Suite à cette réalisation, nous tenons à remercier Monsieur et Madame Di Meo, propriétaires des « Maisons du Soleil », pour leur disponibilité et leur partage de **retour d'expérience**.

Extrait :

« **Nous souhaitons proposer à nos clients un certain confort. Nous avons ainsi pensé à proposer un accès Internet dans chaque villa tout en respectant les obligations légales liées à l'utilisation de l'Internet.** » C'est ainsi que Madame Di Meo énonce ce qui pourrait être un résumé du cahier des charges.

Plusieurs questions sont à se poser :

- **Quel accès Internet utiliser** (l'accès Internet personnel de Madame Di Meo ou souscrire à un abonnement distinct ?)
- **Quelle technologie retenir** pour le « déploiement » de l'accès Internet (câble, Wi-Fi... ?)
- **La mise en œuvre, les contraintes** (obstacles pour le Wi-Fi, travaux pour le câble)
- **Le respect des obligations légales**

d'innovation contestataire. »
[Manuel Castells - Extrait de La Société en réseau]



Suivre Cyb@rdèche : <http://twitter.com/Cyb07>

- Etc.

...

→ **Demandez l'ensemble de nos fiches témoignages dans l'[espace documentation](#) sur www.cybardeche.fr ou à Amandine au 04 75 20 28 57**

***Wi-Fi** est un ensemble de protocoles de communication sans fil. Un réseau Wi-Fi permet de relier sans fil plusieurs appareils informatiques (ordinateur, routeur, décodeur Internet, etc.) au sein d'un réseau informatique.

CYB@RDECHE EN QUELQUES CLICS...

> ANNUAIRE DES PRESTATAIRES TIC DE L'ARDECHE

Recherchez un prestataire informatique, multimédia, nouvelles technologies, etc. en Ardèche...

[EN SAVOIR +](#)

> ESPACE DOCUMENTATION

Retrouvez l'information sur les nouvelles technologies ainsi que des aspects pratiques : dossiers et fiches d'information, flux RSS, etc. afin de mieux appréhender et intégrer ces technologies au sein de votre organisation...

[EN SAVOIR +](#)

> REVUE DE PRESSE

Vous souhaitez mieux nous connaître. Nous mettons à votre disposition toutes les informations nécessaires pour en savoir plus sur le programme et son déroulement...

[EN SAVOIR +](#)

> ABONNEZ-VOUS A NOS FLUX RSS

Nous vous offrons la possibilité de vous tenir au courant de notre actualité et ce, automatiquement...

[ACTUALITES DE CYB@RDECHE...](#)

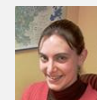
[RENCONTRES DE CYB@RDECHE...](#)

> ESPACE DE VEILLE

Vous souhaitez vous maintenir au courant des usages et des évolutions des nouvelles technologies dans le monde de l'entreprise. Nous mettons à votre disposition un espace de veille...

[ESPACE NETVIBES CYB@RDECHE](#)

> NOTRE EQUIPE A VOTRE SERVICE



AMANDINE CUER
ASSISTANTE



PATRICK LEBLANC
CONSEILLER TIC

Parc des Platanes - BP 185 - 07104 ANNONAY
Tel. 04 75 20 28 57 - FaxToMail 01 56 72 94 57 - Site Internet : www.cybardeche.fr - Blog : www.cybardeche.fr/blog -
E-mail : contact@cybardeche.fr

Association loi 1901 n° 0073006662 - SIRET 448 354 605 00017 - NAF 9499Z

*Association fondée par : les CCI Nord et Ardèche Méridionale, la Chambre d'Agriculture, la CGPME, le MEDEF et le SIVU des Inforoutes de l'Ardèche et soutenue par le **Département de l'Ardèche** et la **Région Rhône-Alpes**.*

Si vous ne souhaitez plus être inscrit(e) à notre lettre d'informations : [cliquer ici](#)
Vous disposez d'un droit d'accès, de modification ou de suppression des données qui vous concernent.
Pour exercer ce droit, contacter Cyb@rdèche (art 38 de la loi Informatique et Libertés du 06 janvier 1978).