

S3 Technologies de l'information et de la communication

Connaissances	Limites de connaissance
<p><u>S 31 Le système d'information</u></p> <p>311 Les caractéristiques de l'information Place et rôle de l'information technico-commerciale Les qualités de l'information Le coût de l'information La gestion des ressources informationnelles</p> <p>312 Les composantes du système d'information L'organisation du système d'information La recherche et la circulation de l'information Les ressources matérielles du système d'information Les ressources logicielles</p> <p>313 La conception et le développement du système d'information L'évaluation d'un système d'information L'intégration des systèmes d'information</p> <p><u>S 32 Les TIC et la communication commerciale</u></p> <p>Les outils de présentation de l'information : traitement de texte et graphes ; logiciels de PréAO, PAO et CAO Les sites Internet, outils de communication commerciale La conception de sites Internet</p>	<p>Définir les critères d'une information technique et commerciale exploitable : fiabilité, sécurité, pertinence, disponibilité sélective Identifier les coûts de l'information : accès, validation, utilisation, stockage Montrer le lien entre les caractéristiques de l'information, les modalités de gestion mises en place et les sources d'information mobilisées</p> <p>Préciser la place de l'informatique dans le système d'information de l'entreprise Montrer les contraintes juridiques, humaines, organisationnelles et financières du traitement informatisé de l'information techniques et commerciales Distinguer les ressources matérielles : unité centrale, serveur, informatique nomade... Décrire la composition et l'architecture d'un réseau informatique simple Décrire les finalités d'un système d'exploitation, des principaux logiciels de bureautique, d'un système de gestion de bases de données, d'un progiciel de gestion intégré, de progiciels de gestion de la relation-client</p> <p>Mettre en évidence le rôle du technico-commercial dans l'évolution de l'organisation du système d'information Repérer les contraintes techniques (compatibilité...) liées aux ressources matérielles et logicielles au sein de l'entreprise et avec ses partenaires</p> <p>Identifier les outils de présentation adaptés à une situation de communication commerciale Mettre en évidence la pertinence de l'utilisation d'outils de présentation assistée Mettre en évidence l'apport des technologies de l'information et de la communication dans le suivi individualisé des clients Expliquer la structure d'un site Internet Distinguer les types de sites Internet (marchands...) Identifier les différentes étapes de création et de mise à jour d'un site Internet</p>

<p><u>S 33 La gestion de l'information commerciale</u></p> <p>Les outils de recherche de l'information commerciale Les bases de données relationnelles Les progiciels de gestion intégrés (PGI) et de gestion de la relation client (GRC)</p>	<p>Présenter l'utilité d'Internet/Intranet dans la recherche d'informations utiles à l'activité technico-commerciale : moteur de recherche, annuaire de sites, base de données... Définir les possibilités offertes par les PGI et des logiciels de gestion de l'information dans le cadre relation client Analyser la structuration des données à travers des représentations schématiques Identifier les différentes étapes d'exploitation et de mise à jour de bases de données Montrer l'intérêt des requêtes SQL, des tables, des formulaires, des états et des macro-commandes On se limitera à des requêtes simples Identifier les possibilités offertes par les TIC pour repérer les opportunités et les menaces commerciales, et développer son portefeuille clients</p>
<p><u>S 34 L'utilisation du système d'information comme outil d'efficacité personnelle</u></p> <p>Les logiciels de bureautique Les logiciels de gestion du temps</p>	<p>Identifier l'apport d'un logiciel spécialisé de traitement d'enquêtes (ou d'un logiciel de gestion de la relation client) pour analyser des données qualitatives et des données quantitatives Justifier l'utilisation des logiciels de bureautique (tableur...), des organisateurs personnels, des agendas, des gestionnaires de tâches et de tout autre logiciel d'organisation du travail</p>
<p><u>S 35 L'utilisation du système d'information comme outil de efficacité collective</u></p> <p>351 Le partage de l'information Les conditions techniques et organisationnelles du partage de l'information Le travail collaboratif : intérêt et modalités</p> <p>352 L'organisation du travail de l'équipe ou du réseau Les logiciels de gestion de projet Les logiciels d'organisation de tournée</p> <p>353 L'analyse des informations sur l'activité commerciale Les tableaux de bord informatisés Les outils informatiques d'aide à l'exploitation des données du système d'information</p>	<p>Mettre en évidence l'importance de l'échange des données informatisées dans la relation avec les partenaires Définir les ressources informatiques nécessaires au partage et à la diffusion des informations : type de matériel, familles de logiciels, moyens d'accès sécurisés aux ressources (statut et droits d'accès) Caractériser les avantages de l'utilisation d'outils au service du travail collaboratif Préciser les contextes d'utilisation d'espaces numériques de travail (messagerie, liste de diffusion, forums, agenda partagé, plate-forme collaborative) Caractériser les principes de l'administration et de la sécurisation d'un réseau informatique Présenter le site Internet/Intranet comme un lieu de partage d'informations Mettre en évidence l'intérêt d'un logiciel de gestion de projet Justifier l'utilisation d'un logiciel d'organisation de tournée pour le technico-commercial</p> <p>À l'aide de tableaux de bord informatisés, expliquer les modalités de la remontée d'informations techniques et commerciales et du pilotage de l'activité Montrer l'intérêt des outils de mesure de la performance à l'aide de logiciels de bureautique et de progiciels commerciaux</p>