

## **Lettre de l'I.E.S N°07/08 – JUILLET-AOUT 2003**

La Lettre de l'Intelligence Economique et Strategique , éditée par un groupe de journalistes professionnels et de consultants spécialisés, c'est tous les mois depuis 1999 l'opportunité de découvrir les dernières informations du mois : l'actualité du secteur, les événements à ne pas manquer, les documents incontournables, les sites les plus pertinents, les nouveautés bibliographiques , bref des sources uniques et souvent inédites.

La lettre de l'I.E.S est la première lettre francophone sur l'I.E et le KM .

Bonne lecture, et n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, suggestions ou de vos questions Vous souhaitez nous faire part de commentaires, nous suggérer de nouvelles rubriques, écrivez nous à : [groupeicom@strategicwatch.com](mailto:groupeicom@strategicwatch.com)

La lettre et son équipe vous souhaite de Bonnes vacances et un été ensoleillé.

---

**- SPECIAL INFOS LECTEURS et ABONNES - SPECIAL INFOS LECTEURS et ABONNES**

**Nous informons nos aimables lecteurs et abonnés de notre mise à disposition gracieuse, de nombreuses informations, couvrant tous les secteurs de l' I.E , que nous ne pouvons utiliser ici , mensuellement, faute de place ou de temps.**

***Si vous êtes intéressés* pour recevoir gracieusement ces infos en « lettre d'infos supplémentaire » merci de vous faire connaître par l'envoi d'un mail directement , à l'attention de Yann Ker (service diffusion IES 2) – [yannker@wanadoo.fr](mailto:yannker@wanadoo.fr) - en précisant (si vous le souhaitez) les thèmes particuliers de l'IE qui vous intéressent.**

**Vous recevrez, *gracieusement, par mail*, en complément , tous les mois ces infos supplémentaires sans rubricage particulier ou mise en page spéciale , et en fonction de leur actualité.**

---

## **Lettre de l'Intelligence économique et stratégique ( L.IES )**

**La PREMIERE lettre francophone consacrée aux acteurs, stratégies, outils et thèmes professionnels de l'intelligence économique ,de la veille et du knowledge Management (KM)**

**N°20037 / juillet-août 2003** (Nvelle numerotation)

La Lettre de l'Intelligence Economique et Stratégique (L. IES ) est réalisée par Infobox-fr - Agence de contenu éditorial pour site Web - Département de *Groupe I.Com*  
Directeurs-Associés : Maxime PAULET – Journaliste/Consultant et Philippe VILLE  
Collaboration rédactionnelle et documentaire : Aïcha Bala – Yann Ker –  
Isabelle Delamare - Dave Vincent  
Redaction : contact : [groupeicom@strategicwatch.com](mailto:groupeicom@strategicwatch.com)

**= SOMMAIRE 20037 - juillet-août 2003=**

### **L'AGENDATES**

Les dates à retenir et vos rendez-vous à planifier pour les mois à venir

\*\*\*\*\*

### **FORMATION –CURSUS- STAGES**

Gros PLAN SUR ....

**Le Mastère Intelligence Economique et Stratégie d'Entreprise de l'Ecole Supérieure de Commerce de Toulouse Mulhouse**

Stages ADBS

LA SYNTHÈSE DOCUMENTAIRE : ECRIRE POUR INFORMER"

"METTRE SA BASE DE DONNÉES SUR INTRANET

-----  
LICENCE PROFESSIONNELLE DE VEILLE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

à l'Université René Descartes Paris 5

Knowledge management, la mise en œuvre

GAGNER EN EFFICACITÉ DANS VOS RECHERCHES SUR INTERNET : de la recherche  
d'information avancée à la veille

\*\*\*\*\*

## VU ET ENTENDU POUR VOUS

### La Tribune du Club I.E.S de l'IAE

Retour d'expérience de Josiane Plot - ex-directrice de la veille technologique de L'Oréal

Parution de la Revue de l'IAE(N° 170 - mai 2003 ) sur l'I.E

Planning prévisionnel des prochaines réunions du Club IES

### LES SITES DU MOIS

le-news.com : bienvenue dans la galaxie IE

Biometrie.online.fr

Plutarque.com : tout sur les brevets

### GLOSSAIRE (I.D)

le glossaire du site de la Caisse des dépôts et consignations

\*\*\*\*\*

### ACTUPRO –Flash

Prix du CDIES -Lille

ACFCI – Nomination de Bernard Legendre

La France et le défi de l'intelligence économique : rapport Carayon

La " cellule internet " de la DST

Evaluation de l'information présente sur Internet : sapristi !

Contrefaçon : comment se protéger

Quand Boeing espionne Lockheed...

Qui veut diriger la NCS ?

L'agence Quadramedia lance la première source de veille sectorielle

spécialisée sur les seniors

De nouveaux e-usages ? Leur intégration dans les entreprises et la société

### INFOS-SELECTION de ZATAZ.Com

Espionnage des salariés

Faillite Microsoft .net

Détournement de masse

\*\*\*\*\*

### HACKING - PROTECTION DES DONNÉES

USA : passeport individuel à lecture optique obligatoire

Passeport sécurisé...toujours : côté Quai d'Orsay

Biométrie : peut faire mieux : encore un rapport

La biométrie au Japon

L'information est dans l'iris

G8: la biométrie bientôt dans les passeports et les visas

Microsoft met votre PC sous haute surveillance

Un concours de *hacking* bien réel mais des dégâts limités

\*\*\*\*\*

### LIVRES – MEDIAS ET PUBLICATIONS DU MOIS

RAPPORT DU G.D.S. N°1 de l'Institut des Hautes de la sécurité Intérieure (IHESI)

Entreprises et intelligence économique : Quelle place pour la puissance publique ?

I.E : un guide pour l'I.E du Conseil Regional de Lorraine

Intelligence économique : le rapport qui inquiète

G.DASQUIE et l'I.E

Bernard CARAYON et l'I.E

**Bienvenue à un nouveau confrère : « Le Monde Confidentiel »**

Lu dans ...

ARCHIMAG, n° 164, mai 2003 (I.D)

ARCHIMAG, n° 165, juin 2003

**NEWS ! NEWS ! NEWS ! NEWS ! NEWS ! NEWS ! NEWS !**

**LES OUTILS DU MANAGER ( N°7 – JUILLET/AOUT 2003 )**

Une rubrique de Dave VINCENT

Depuis quelques numéros, cette nouvelle rubrique se propose de présenter aux lecteurs et tout particulièrement à ceux de la lettre d'Intelligence économique et stratégique, mais aussi et plus généralement aux décideurs professionnels, et cadres d'entreprise intéressés, des nouveaux produits et services, pour valoriser et développer leur entreprise ou faciliter l'exercice de leurs fonctions dans leur métier au quotidien.

Une attention toute particulière est notamment apportée sur les aspects innovants des outils présentés, afin de permettre de mieux comprendre leurs fonctionnalités, et ainsi de mieux en saisir leur intérêt professionnel et technique

**Ce mois ci : 2 outils indispensables aux forces commerciales de l'entreprise et un agenda à découvrir pour sa simplicité (Agenda XP)**

**GOLDMINE 6.0 de FrontRange Solutions**

**Business@Vente de ACB Soft**

**AGENDA XP**

**Quand la simplicité devient synonyme d'efficacité !**

\*\*\*\*\*

**L'AGENDATES**

**JUILLET**

**Jusqu'au au 18 juillet**

**l'Université européenne d'été "Innovation et Intelligence économique".**

A Cherbourg, l'Ecole d'Ingenieurs de Cherbourg organise pour la deuxième année consecutive l'Université européenne d'été "Innovation et Intelligence économique".

Renseignements : Laurent Lecoeur, Ecole d'Ingenieurs de Cherbourg

email : [laurent.lecoeur@chbg.unicaen.fr](mailto:laurent.lecoeur@chbg.unicaen.fr) Web : <http://www.chbg.unicaen.fr/eic/UEE/>

L'objectif de cette université d'été consiste à sensibiliser les étudiants à l'importance que tient l'innovation dans l'économie, ainsi qu'au rôle joué par l'intelligence économique dans l'entreprise comme catalyseur de l'innovation.

**Université de tous les savoirs**

***La globalisation, du globe aux effets globaux***

**Vingt-cinq conférences, du 3 au 27 juillet 2003, tous les jours à 18 h 30**

***Une sélection de la lettre de l'IES pour les veilleurs/euses intéressé(e)s***

**De la propagation des idées (à la manière de Dawkins),** par Dominique Guillo, sociologue, à l'EHESS (École des hautes études en sciences sociales)

Mardi 15 juillet

**Mondialisation et information,** par Peter Humi, journaliste indépendant, ancien directeur du bureau de Paris de CNN

Mercredi 16 juillet

**Groupes mafieux et globalisation du crime,** par Isabelle Sommier, politiste (université Paris-I) Samedi 19 juillet

**Terrorismes et contre-terrorismes : de la Palestine à l'Irak,** par Gérard Chaliand, géopolitiste - Dimanche 20 juillet

**Mondialisation financière,** par Hélène Rey, économiste (université de Princeton) Lundi 21 juillet

**La mondialisation du droit,** par Philippe Weckel, juriste (université de Nice)

Jeudi 24 juillet

**La nouvelle économie-monde**, par Daniel Cohen, économiste, Ecole normale supérieure  
Vendredi 25 juillet

**La redistribution des richesses (à l'échelle mondiale)**, par Esther Duflo, économiste,  
(Massachusetts Institute of Technology) - Samedi 26 juillet

**La ville globale**, par Saskia Sassen, sociologue (université de Chicago) -Dimanche 27 juillet

Les conférences ont lieu tous les jours à 18 h 30 à l'université René-Descartes - Paris-V,  
amphithéâtre Binet, 45, rue des Saints-Pères, Paris 6<sup>e</sup> (métro : Saint-Germain-des-Prés ou Rue-du-  
Bac).

Contacts : tél. 01 42 86 20 62 ; fax 01 42 86 38 52

Mel : [utls-la-suite@univ-paris5.fr](mailto:utls-la-suite@univ-paris5.fr)

## Septembre

**12 septembre 2003.**

**Troisièmes Journées Intelligence Economique et Management des Risques organisées au CERAM Sophia-Antipolis** sous le patronage de l'IHESI – site : [www.ceram.edu/colloques](http://www.ceram.edu/colloques)

Contact : [nicolas.rolland@ceram.fr](mailto:nicolas.rolland@ceram.fr)

Le MSIEKM du CERAM Sophia-Antipolis organise, sous le patronage de l'IHESI et en partenariat avec 2M Business Information (2Mbi), les Troisièmes Journées "Intelligence Economique et Management des Risques", le 12 septembre 2003.

Cette manifestation regroupera un panel d'experts d'entreprises et de chercheurs du plus haut niveau dans ces domaines. La plaquette d'information est disponible sur le site du CERAM et sur le site de

2Mbi : [www.ceram.edu/colloques](http://www.ceram.edu/colloques) et [www.2mbi.com](http://www.2mbi.com)

**16-18 septembre 2003 - Palais des Congrès**

**FUTURINFO 2003 :**

**SYMPOSIUM EUROPEEN DE L'INFORMATION ET DES TELESERVICES PUBLICS.**

16-18 septembre 2003, Futuroscope de Poitiers.

Programme et inscriptions : <http://www.futurinfo.org>

Vous pouvez désormais :

- [consulter le programme en ligne](#) et vous informer des éventuelles modifications en continu jusqu'aux rencontres

- [vous inscrire en ligne](#), réserver votre hôtel, suivre votre dossier d'inscription

Presse : pour recevoir le dossier de presse et autres informations : [presse@futurinfo.org](mailto:presse@futurinfo.org)

## Octobre

### **KM Forum**

*Dates* : les 7 et 8 octobre 2003

*Organisme* : GroupeMM - *Lieu* : Paris

### **10ème Forum de la Geide**

*Dates* : du 7 au 9 octobre 2003

*Organisme* : MCI - *Lieu* : Paris

**16 au 18 octobre 2003**

### **1er Forum Européen des Tiers de Confiance**

Créé à l'initiative de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance et organisé en collaboration avec DG Consultants, le 1er Forum Européen des Tiers de Confiance se tiendra conjointement aux Assises de la Sécurité à Deauville  
**AU PROGRAMME, EXPOSITION, CONFERENCES ET TABLES RONDES**

La conférence d'ouverture fera le point sur les métiers des tiers de confiance, avec à l'appui, de nombreux témoignages d'utilisateurs. Le FETC bénéficiera de tables rondes qui permettront d'aborder plus en détail les sujets liés aux Tiers de confiance, elles porteront sur des thèmes tels que l'interopérabilité en matière d'archivage électronique sécurisé ou encore la dématérialisation des factures, des procédures de contentieux

### **A PROPOS DES TIERS DE CONFIANCE**

Identification, confidentialité, intégrité, archivage des documents électroniques, conservation des informations, les Tiers de Confiance (archivistes, certificateurs, horodateurs, hébergeurs.), membres de la F.N.T.C., répondent à ces besoins nés de la dématérialisation des documents et de la généralisation de la signature électronique. Les Tiers de Confiance couvrent les domaines suivants : l'archivage électronique sécurisé, la

signature électronique, le chiffrement des échanges et la cryptographie, l'horodatage, la « notarisation » électronique, l'hébergement et l'ASP.  
Le programme des conférences et des ateliers thématiques sera consultable dès mi-juillet 2003 sur [www.fetc.net](http://www.fetc.net)  
Inscriptions en ligne disponibles à partir de mi-juin

Site Web : <http://www.les-assises-de-la-securite.com>

Pour toute information complémentaire,

Tel : 01 41 93 09 14

Coordonnées FNTC

Siège social : 88 rue de Courcelles - 75008 Paris

Secrétariat Général : 29 avenue du Plateau - 78990 Elancourt, Tel. 01 30 50

07 17

email : [gerard.weisz@fntc.org](mailto:gerard.weisz@fntc.org) - site web : <http://www.fntc.org>

## Novembre

### 5-7 novembre

#### **Symposium européen COMPETIA**

**Thèmes : veille, marketing et communication**

Lieu non communiqué

Symposium bilingue anglais-français

Infos et contact : Estelle Metayer- President, Competia : Infos : [estelle@competia.com](mailto:estelle@competia.com)

Tel: /514/ 270 5222 - Fax: /514/ 270 5223

<http://www.competia.com>

### 21 et 22 novembre 2003, ENSP de Rennes

#### **Congrès inter-associations des métiers des archives, des bibliothèques et de la documentation**

Organisé à l'initiative de l'Association des Archivistes Français (AAF), de l'Association des Bibliothécaires Français (ABF), de l'Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation (ADBS) et de l'Association des Directeurs et des personnels de direction des Bibliothèques Universitaires et de la Documentation (ADBU) dans la perspective du Sommet Mondial sur la Société de l'Information, ce congrès inter-associations proposera un espace d'échanges et de réflexions sur les évolutions des métiers de l'information.

#### **6e Colloque International sur le Document Électronique**

*Date* : du 24 au 26 novembre 2003

*Organisme* : Greyc - *Lieu* : Caen

#### **Progilog**

*Dates* : les 26 et 27 novembre 2003

*Organisme* : Tarsus Groupe MM - *Lieu* : Paris

#### **Le salon de la sécurité informatique**

*Dates* : les 26 et 27 novembre 2003

*Organisme* : Reed Exhibitions - *Lieu* : Paris

### 24 – 26 novembre 2003

#### **NTIC / Informatique –**

Du 24 au 26 novembre 2003, à Caen, se déroulera le [6ème Colloque International sur le Document Electronique \(CIDE.6\)](#). Cette manifestation a pour objectif de confronter les points de vues des différentes disciplines scientifiques concernées par ce thème et de diffuser les résultats des laboratoires académiques et industriels qui contribuent à améliorer les usages du document électronique. GREYC - [Christophe Turbout](#) - Tél. 33 (0)2.31.56.72.43

## Decembre

### 14-16 décembre 2003

#### **Journées "CoMetIC" :**

#### **Colloque Médiation et Ingénierie des Connaissances**

Marseille, CENTRE UNIVERSITAIRE, 110-114 La Canebière

Ce colloque est organisé par trois Laboratoires de Recherche, "Médias,

Information et Connaissance" pour l'Ecole de Journalisme et Communication de Marseille, "Atelier

de Modélisation et Prévision" pour la Faculté d' Economie Appliquée et le "Laboratoire de

Valorisation de l'Information" pour la Faculté des Sciences et Techniques de Saint Jérôme, des

Universités d'Aix-Marseille II et d'Aix-Marseille III, regroupés au sein de l'Equipe d'Accueil 3240,

"Connaissances, Systèmes d' Informations et Décision".

SOUSSION ET EVALUATION :

-----

Les auteurs sont invités à soumettre des travaux originaux. Chaque papier, rédigé en français ou en anglais et d'une longueur maximum de 8 pages A4, fera l'objet d'une évaluation par au moins 2 référés. Les auteurs potentiels sont invités à se rendre sur le site web du colloque (<http://www.ejcm.univ-mrs.fr/cometic/>), pour y prendre notamment connaissance : - du format à respecter pour les contributions - des modalités pratiques de soumission. Par ailleurs, il est demandé aux auteurs potentiels de remplir préalablement une déclaration d'intention de soumettre. Cette déclaration sera remplie en ligne (<http://www.ejcm.univ-mrs.fr/cometic/declaint.htm>) et comprendra :

- le titre de la contribution, - le nom du ou des auteurs, - leur affiliation, - leur adresse e-mail,
- une liste de mots-clés.

DATES CLES

-----  
Date limite de réception des soumissions : 30 juin 2003

Notifications d'acceptation/refus : Septembre 2003

CONTACT : Secrétariat du Colloque : Nathalie SOTO, [nathalie.soto@univ-u-3mrs.fr](mailto:nathalie.soto@univ-u-3mrs.fr)

Atelier de Modélisation et Prévision - 15/19 allée Claude Forbin - 13 627

AIX EN PROVENCE CEDEX 1 tel : 04 42 96 64 03 / fax : 04 42 96 43 17

<http://www.ejcm.univ-mrs.fr/cometic/>

## **POUR 2004**

### **21 au 25 juin 2004**

#### **Semaine du Document Numérique**

Université de la Rochelle

Contact : - Rémy Mullot ( Université de la Rochelle) <[remy.mullot@univ-lr.fr](mailto:remy.mullot@univ-lr.fr)>

Jean-Michel Salaün (RTP-DOC) <[salaun@enssib.f](mailto:salaun@enssib.f)>

Infos : <http://rtp-doc.enssib.fr>

\*\*\*\*\*

### **Formation – Cours – Stages**

#### **Gros PLAN sur ....**

#### **Le Mastère Intelligence Economique et Stratégie d'Entreprise de l'École Supérieure de Commerce de Toulouse**

**En partenariat avec l'Institut National Polytechnique de Toulouse.**

Former des cadres de haut niveau afin d'intégrer la gestion active de l'information dans une politique structurée de développement national et international. Favoriser l'accès aux nouvelles fonctions et aux nouveaux métiers ayant un rôle stratégique, dans le secteur privé et auprès des collectivités territoriales.

[Consultez le site web](#)

#### **►Contenu :**

- Stratégie d'entreprise et management des hommes pour le développement de l'intelligence économique
- Repères Internationaux : culture d'entreprise, cultures nationales et internationales, la négociation, les procédures de lobbying
- Intelligence Économique et Systèmes d'Information
- Problèmes de sécurité dans la mise en œuvre d'un système d'Intelligence Économique.

#### **►Métiers :**

Responsable de l'information stratégique, Animateur d'un système d'intelligence économique, Responsable de systèmes d'information, Responsable marketing, Responsable Développement International, Analyste, Chef de projet, Responsable de centre d'information.

#### **►Accréditation :**

Accrédité par la Conférence des Grandes Ecoles.

#### **Responsables :**

- Martine BOUTARY, Docteur en Sciences de Gestion, Professeur de Développement International au Groupe ESC Toulouse.

e-mail : [m.boutary@esc-toulouse.fr](mailto:m.boutary@esc-toulouse.fr)

## **Mulhouse**

### **Maitrise de Sciences De l'Information et de la Documentation**

**Inscriptions ouvertes jusqu'au 03 septembre**

Les inscriptions en maîtrise de sciences de l'information et de la documentation, option "information et documentation dans les apprentissages scolaires" à l'Université de Haute Alsace (Mulhouse) sont ouvertes jusqu'au 3 septembre.

Cette maîtrise professionnalisante est destinée en particulier :

- aux professionnels ou futurs professionnels sensibles aux aspects de médiation de la documentation et aux questions de formation des utilisateurs
- aux étudiants qui envisagent de préparer le Capes de documentation ;

- aux enseignants documentalistes qui souhaitent acquérir une formation plus poussée en sciences de l'information, sciences de l'éducation et nouvelles technologies .

- aux enseignants qui voudraient intégrer la recherche d'information à leur méthodologie disciplinaire.

Lieu des cours : Université de Haute-Alsace / Faculté des Lettres, Langues et Sciences humaines  
10 rue des Frères-Lumière  
68093 Mulhouse cedex

Les cours sont bloqués sur les derniers jours de la semaine (mercredi, jeudi, vendredi et certains samedis).

La maîtrise peut être étalée dans le temps.

On peut prévoir dès cette année le suivi de deux des modules à distance. On envisage de passer progressivement l'ensemble des modules à distance.

Elle sera prolongée en mastère (professionnel et recherche) à partir de 2005.

Le dossier d'inscription peut être téléchargé à l'adresse suivante :

<http://www.infodoc.fish.uha.fr>

#### **Contact-Infos**

Catherine Krebs et Odile Riondet

Département sciences de l'information et métiers de la culture -Faculté des Lettres, Langues et Sciences humaines - 10, rue des frères Lumière - 68093 MULHOUSE CEDEX

Tél : 03 89 33 63 91 ou 03 89 33 60 91 - Fax : 03 89 33 63 99

mel : [maitrisesdi.fish@uha.fr](mailto:maitrisesdi.fish@uha.fr)

#### **Octobre 2003 à Décembre 2004 (15 mois)**

#### **Mastere spécialisé en Intelligence Economique de l'EISTI**

Public concerné : Ingenieurs -Diplômes d'Ecoles de Commerce -DESS et DEA

Maîtrise (avec au moins 3 ans d'expérience professionnelle)

Diplômes d'universités étrangères + équivalence

Collaborateurs d'entreprise

#### **Organisation**

Octobre 2003 - Juillet 2004 : Cours, Conférences & Ateliers (concentrés sur 2 jours par semaine)

Juillet 2004 - Novembre 2004 : Stage en entreprise

Decembre 2004 : Soutenance de Thèse professionnelle

#### **Inscription/Sélection - Contact**

Dossier à remettre à l'EISTI avant le 30 Juin 2003 auprès de Monique SERGENT (01 34 25 10 14)  
+ entretien de motivation.

#### **Lieu**

EISTI Avenue du Parc - 95011 CERGY Cedex

Tel. 01 34 25 10 10 - Fax 01 34 25 10 00 - Web : [www.eisti.fr](http://www.eisti.fr)

#### **Renseignements**

Nicole BEAUVAIS-SCHWARTZ : 01 34 25 10 19

Responsable du Mastère Spécialisé en Intelligence Economique de l'EISTI

Guy ALMOUZNI : 01 34 25 10 23

Responsable des Mastères Spécialisés de l'EISTI

#### **Stages et Formations**

##### **SEPTEMBRE**

##### **17 & 18 septembre 2003**

stage 248 –Menaces d'investigation étrangères

Public concerné : Recherche, Enseignement supérieur

Organisés en partenariat avec la DGSE, la DST et la DCSSI, les 8 stages annuels réunissent en moyenne 45 auditeurs chacun.

Chaque stage dure deux journées, comprend 5 conférences (à l'Ecole Militaire et à la DGSE) et porte essentiellement sur la sécurité des systèmes d'information et les nouveaux risques d'intrusion.

Lieu : Ecole militaire (21 place Joffre, 75007 PARIS). - DGSE

Contact : Direction des formations centralisées:

Tél.: 01.44.42.31.74 - Fax : 01.44.42.46.16

*Le Service Formation de l'ADBS vous informe que des places sont disponibles*

**du 15 au 17 septembre 2003 à Paris**

pour la formation n° 912 "LA SYNTHÈSE DOCUMENTAIRE : ECRIRE POUR INFORMER"

Animateurs : Agnès CARON - CIDJ

Durée : 3 jours - Horaires : 9 H - 17 H

Tarifs adhérent : 745 euros /ht (891.02 euros ttc)

Tarifs non adhérent : 790 euros /ht (944.84 euros ttc)  
(Déjeuners compris)

**du 22 au 23 septembre 2003 à Paris.**

pour la formation n° 451 "METTRE SA BASE DE DONNEES SUR INTRANET" animateurs :  
Daniel ORLER ABCDoc.net

Durée : 2 jours - Horaires : 9 H - 17 H

Tarifs adhérent : 690 euros /ht (825.24 euros ttc)

Tarifs non adhérent : 735 euros /ht (879.06 euros ttc)

(Déjeuners compris)

Pour toute demande de renseignements ou pour toute inscription, vous pouvez  
contacter le Service Formation :

- par téléphone au 01 43 72 99 55

- par fax au 01 43 72 30 41

- par mail à [formation@adbs.fr](mailto:formation@adbs.fr)

**OCTOBRE**

**Formation continue et en formation initiale, une LICENCE PROFESSIONNELLE DE VEILLE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE d'Octobre 2003 à Septembre 2004**

Vous êtes un professionnel de l'information souhaitant actualiser vos compétences dans les méthodologies et pratiques de la VEILLE Vous êtes étudiant diplômé de 1er cycle en sciences de l'information, sciences de la vie, sciences de la matière ou sciences de l'ingénieur

Vous souhaitez obtenir un DIPLOME de niveau Bac + 3

Vos activités concernent les SECTEURS SCIENTIFIQUES ET TECHNIQUES (santé, sciences du vivant, environnement, industries agro-alimentaires ou pharmaceutiques, ingénierie, technologies de l'information)

L'Université René Descartes Paris 5 (IUT Paris 5 et UFR Biomédicale des Saints-Pères), vous propose, en formation continue et en formation initiale, une LICENCE PROFESSIONNELLE DE VEILLE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

(Ressources documentaires et bases de données) d'Octobre 2003 à Septembre

2004 : 450 heures de cours, travaux dirigés, enseignements méthodologiques, réalisation d'un produit d'information électronique ou d'une étude de

veille, stage d'au minimum 12 semaines donnant lieu à la rédaction d'un

mémoire. Les études se déroulent sur un rythme alterné : une semaine de cours, une semaine en entreprise tout au long de l'année universitaire.

Pour les salariés la licence peut s'étaler sur deux ans et s'obtenir par capitalisation de modules pédagogiques, des procédures de validation des acquis professionnels sont mises en place.

Pour plus de détails sur le programme pédagogique, consulter le site :

[www.iut.univ-paris5.fr](http://www.iut.univ-paris5.fr) Formation initiale et continue. Licences professionnelles

Candidatures :

**Jusqu'au 7 JUILLET 2003** vous pouvez faire ACTE DE CANDIDATURE en faisant parvenir un curriculum vitae détaillé, une lettre de motivation et un justificatif de votre diplôme de 1er cycle universitaire à : IUT Paris 5 Secrétariat des licences professionnelles

143 Avenue de Versailles 75016 Paris Tel : 01 44 14 45 17, Mr. Abouaf

ou par mail : [helene.perennou@scuio.univ-paris5.fr](mailto:helene.perennou@scuio.univ-paris5.fr)

Des entretiens de recrutement sont organisés jusqu'au 12 Juillet 2003

Hélène Pérennou Université René Descartes Paris 5 –

SCUIO - 12 rue de l'Ecole de médecine - 75270 Paris Cedex 06 - Tel : 01 40 46 17 24

**6 et 7 octobre 2003**

**Knowledge management, la mise en œuvre**

Toutes les grandes organisations développent maintenant des projets de Knowledge Management, et souvent se sont dotées d'une stratégie précise pour évoluer dans l'économie de la connaissance.

Les démarches, méthodes, outils, du KM, se généralisent et s'appliquent maintenant partout où la ressource essentielle devient l'intelligence collective.

Comment la concevoir, la déployer, la rendre robuste et durable, dans les contextes singuliers de chacun des participants ?

[info@collegepolytechnique.com](mailto:info@collegepolytechnique.com) ou GRÉGORY DUBOIS au 01 42 60 37 12

## **NOVEMBRE**

12, 13 et 14 novembre – Paris

Stage LRA.fr

### **GAGNER EN EFFICACITE DANS VOS RECHERCHES SUR INTERNET : de la recherche d'information avancée à la veille**

Pour vous inscrire contactez Diénéba CISSOKHO au 01 46 29 68 94 ou envoyez un mail directement à [inscriptions@lra.fr](mailto:inscriptions@lra.fr) Pour plus d'information, consultez l'ensemble de notre offre de formations à l'adresse suivante : <http://www.lra.fr/docarchi/html/liste.html>

\*\*\*\*\*

## **VU et Entendu pour vous**

### **La tribune du Club I.E.S de l'IAE**

Résumé de la conférence du Club Intelligence Economique et Stratégique - IAE de Paris

" Retour d'expérience de Josiane Plot, ex-directrice de la veille technologique de L'Oréal "

\*\*\*\*\*

Voici un extrait du compte rendu de la dernière réunion du Club IES.

Le compte rendu complet est réservé aux membres du Club et est accessible sur :

<http://fr.groups.yahoo.com/group/aaeiaie-ie/>

Pour les lecteurs de la Lettre de l'IES, je présente ici le premier paragraphe du compte rendu.

#### A/ Introduction

-----  
L'Oréal est un groupe international de très grande taille. La présentation de Mme Plot n'a concerné que la Direction pour laquelle elle a travaillé, la Direction de la Recherche. En outre, il est important de rappeler que ses propos n'engagent qu'elle-même et non l'entreprise.

Mme Plot nous a tracé les grands traits de la veille chez L'Oréal, et en a tiré quelques réflexions et interrogations.

#### B/ Présentation de l'intervenante

-----  
Chimiste de formation, Mme Josiane Plot a intégré L'Oréal dès le début de sa carrière. Après un premier poste en recherche, puis à l'étude des brevets, elle passera à la direction de la propriété industrielle. Enfin, elle prendra en charge la direction de la veille technologique en 1995 au sein de la Direction de la Recherche, poste qu'elle occupera jusqu'à son départ en retraite fin 2002.

Sa place à la direction de la veille technologique n'a été possible - nous a-t-elle dit - que grâce à sa très bonne connaissance de l'entreprise d'une part, et à son expérience en matière de propriété industrielle et de brevets d'autre part.

#### C/ La place des Hommes dans le système de veille technologique chez L'Oréal

-----  
Mme Plot a insisté tout au long de sa présentation sur l'importance des hommes et des femmes dans la dynamique de veille. L'extrait que j'ai choisi de vous présenter concerne les caractéristiques de « l'équipe » de veille qui travaillait avec Mme Plot

Mme Plot avait autour d'elle une structure Veille décentralisée dont voici les principales caractéristiques :

- Ces collaborateurs ont été choisis parmi des experts de l'entreprise. Ce sont donc des personnes qui ont une grande expérience et expertise.
- Ce groupe de veilleur était international. Outre la France, des antennes se trouvaient à l'étranger.
- Ce groupe était pluridisciplinaire et les compétences complémentaires. Ce groupe animé par Mme Plot et par son intermédiaire répondait au vice-président en charge de la recherche. Chacun des veilleurs ayant lui-même un réseau, c'est au total environ 100 personnes qui gravitaient dans et autour de ce groupe de veille.
- L'organisation du groupe se calquait sur l'organisation de L'Oréal. Et cela a permis son « intégration » dans l'entreprise. La culture orale de L'Oréal est très forte, et il en allait de même au sein du groupe de veilleur.
- Les liens qui unissaient les membres de ce groupe étaient très souples. Il n'y avait pas de formalisme ni de procédure ni de rapport hiérarchique. C'était un groupe qui s'est formé par connivence.
- Ce n'était pas une veille abstraite. C'était une veille qui répondait au besoin fondamental de la direction de la recherche d'innover sans cesse.
- Il n'y avait pas de sujet de veille imposé. C'est le veilleur qui choisissait lui-même le sujet qu'il creusait ou la « mine » qu'il exploitait.
- L'observation des produits concurrents avait une place importante.

Pour retrouver le compte rendu complet, aller sur :  
<http://fr.groups.yahoo.com/group/aaeiaie-ie/>

**Planning des réunions du Club IES pour 2003.**

Informations et inscription sur  
<http://www.aaeiaie-paris.asso.fr/clubies.html>

Le Club IES vous invite chaque mois à l'IAE de Paris pour une conférence ou une réunion de travail sur le thème de l'IE.

**Communication et Mondialisation** (à confirmer)

Conférence prévue courant septembre à l'IAE de Paris

Animée par Dominique Wolton

Directeur de Recherche au CNRS. Directeur du laboratoire Information, Communication et Enjeux Scientifiques.

**Quelle stratégie face à la Turquie ?** (à confirmer)

Conférence prévue courant octobre à l'IAE de Paris

Animée par Jean-Daniel Tordjmann

Haut Fonctionnaire des Finances

**Les processus de décision communautaires**

Conférence - date à fixer - à l'IAE de Paris

Animée par Maître Yves-Marie Moray

Avocat à la Cour de Paris. Président d'honneur d'EUROLAW. Président du CED.

**Les dispositifs territoriaux d'IE dans quatre pays : Japon, Royaume-Uni, Canada et France.**

Conférence le jeudi 20 novembre à l'IAE de Paris

Animée par Philippe Clerc

Directeur Intelligence Economique, innovation et des technologies de l'information à l'ACFCI – Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie.

**Réunion de fin d'année – clôture des travaux**

Réunion réservée aux membres, le mardi 9 décembre à l'IAE de Paris

Allocation de M. Rémy Pautrat sur le thème « Intelligence Economique, un outil au service de la prospective ».

M. Pautrat est préfet hors cadre en mission extraordinaire auprès du ministre de l'intérieur.

Informations et inscription sur  
<http://www.aaeiaie-paris.asso.fr/clubies.html>

**Consultez la liste complète des réunions, et inscrivez-vous sur :**

<http://www.aaeiaie-paris.asso.fr/clubies.html>

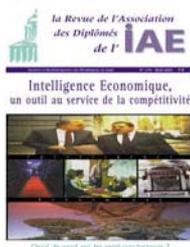
Utilisez la liste de diffusion, et téléchargez les comptes rendus de toutes

nos réunions sur : <http://fr.groups.yahoo.com/group/aaeiaie-ie/>

Jérôme Bondu  
Responsable du Club IES

**Actualité du Club IES**

\*\*\*\*\*



Le Club IES a pris en charge le n° 170 - mai 2003 – de la Revue de l'IAE. Dans ce numéro intitulé « Intelligence Economique : un outil au service de la compétitivité » vous trouverez des articles d'anciens intervenants du Club.

- Un premier article (Boris Boher) vous présentera le rôle que peut jouer l'intelligence économique en entreprise, en l'intégrant dans une réflexion intéressante et novatrice sur la gestion des informations au sens large (intégrant le management de la qualité et la gestion des connaissances).

- Les quatre articles suivants se veulent résolument pratiques : Ils vous présenteront comment mettre en place une structure d'IE (Pierre Achard) et comment auditer cette structure (Bernard Besson et Jean-Claude Possin). Ils insisteront sur les points névralgiques que sont la gestion des réseaux au sein de l'entreprise (François Jakobiak) et la qualité de l'information (Jacques Lassoury).

Enfin, les derniers articles se veulent une sorte d'alarme sur la férocité de l'environnement concurrentiel actuel. Personne n'est à l'abri (Bruno Barandas). Ces pratiques se multiplient (Eric Denécé). Enfin, un dernier article plus contextuel aborde la situation d'après guerre en Irak (Jérôme Vialatte).

Informations et commande sur le site :

<http://www.aeiae-paris.asso.fr/clubies.html>

\*\*\*\*\*

## Les sites du mois ( I.D)

### **le-news.com : bienvenue dans la galaxie de l'IE**

Un nouveau site vient d'apparaître dans l'univers de l'IE. Sobre, élégant même dans son design, accompagné d'un logo très "Com", la marque à n'en pas douter est PRO.

Les rubriques sont encore un peu à étoffer en matière d'information, mais sa direction espère les propositions et la participation de nombreux lecteurs, qui affluent déjà sur le site

La lettre de l'IES et son équipe a été séduite d'emblée et un partenariat éditorial a été scellé.

Bon vent et longue route, cher confrère

### **Biometrie.online.fr**

Portail en français sur la biométrie (empreintes digitales, main, voix, visage, iris, rétine)

<http://biometrie.online.fr/>

### **Plutarque.com : tout sur les brevets**

L'Inpi inaugure son site portail sur les brevets industriels

Plutarque.com, le nouveau site portail de l'Inpi (Institut national de la propriété industrielle), donne accès à une recherche gratuite sur les brevets déposés les deux dernières années en France et en Europe. [http://www.afnet.fr/portail/news/06\\_off-shore/383\\_off](http://www.afnet.fr/portail/news/06_off-shore/383_off)

## GLOSSAIRE (I.D)

Un lien <http://www.cdcpme.fr/glossaire.php> sur le glossaire du site de la Caisse des dépôts et consignations qui vient de publier l'édition 2003 de son répertoire régional du financement des petites entreprises (disponible dans les directions régionales de la Caisse).

\*\*\*\*\*

## ACTUPRO –Flash

### **Prix du CDIES -Lille**

Dans le cadre du Comité de développement de l'intelligence économique et stratégique (CDIES), un prix de 2500 €, et cinq prix de 500 € destinés à récompenser des étudiant(e)s auteur(e)s en 2003 d'un mémoire, d'un rapport ou d'une thèse portant sur l'intelligence économique et stratégique, sera attribué le 24 octobre 2003 au SFP l'ESA.

Le document est à adresser en un seul exemplaire avant le 31 août 2003 à : CDIES-SFP - attn Secrétariat 1, rue du Pr Laguesse 59000 Lille

### **ACFCI – Nomination de Bernard Legendre**

Bernard Legendre est nommé directeur général adjoint en charge de la formation, de l'emploi, de l'intelligence économique et des technologies de l'information et de la communication de l'Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie (ACFCI).

Bernard Legendre, cinquante-trois ans, ancien élève de l'Ecole normale supérieure (Saint-Cloud) et de l'ENA, agrégé d'histoire, a notamment été administrateur au Conseil économique et social puis, entre 1993 et 1995, conseiller technique au cabinet d'Alain Madelin, alors ministre des Entreprises et du Développement Economique, et enfin, en 1995 et 1996, conseiller de Jacques Barrot, qui était ministre du Travail et des Affaires sociales. Depuis 1996, Bernard Legendre était chef de service à la Délégation générale à l'Emploi et à la Formation professionnelle.

### **La France et le défi de l'intelligence économique : rapport Carayon**

Le député Bernard Carayon présente aujourd'hui le rapport sur l'intelligence économique qu'il a remis voici quelques jours au Premier ministre. Il serait souhaitable qu'il donne le signal de départ d'une mobilisation sur un sujet crucial. ( Source : La Tribune - édition électronique du 08/07/2003 )

### **La " cellule internet " de la DST.**

La Direction de la Surveillance du Territoire est l'organe chargé de la sécurité à l'intérieur des frontières : <http://www.hiwit.info/dossiers/dossiers/14.html> (source Hiwit 03 07 03)

### **Evaluation de l'information présente sur Internet : sapristi !**

L'INSA de Lyon a mis en ligne une grille d'analyse de site web. Documentalistes et enseignants y trouveront des critères pour valider un document issu d'internet, et initier les élèves à une approche critique des ressources en ligne..... par Nicole Cremadeills : [lire la suite](#)

<http://csidoc.insa-lyon.fr/sapristi/fristi36.html>

### **Contrefaçon : comment se protéger**

En quelques décennies, la contrefaçon est passée d'un phénomène ponctuel et régional à un phénomène industriel et planétaire. Elle représente 3 à 5% du commerce mondial, touche principalement l'industrie du luxe, mais s'étend à d'autres secteurs tels les pièces détachées, les biens d'équipement, les médicaments... Destinée aussi bien aux petites entreprises qu'aux professionnels du droit chargés de faire respecter la législation en vigueur, ce guide " anti-contrefaçon " est un outil de coordination de l'action de tous les acteurs afin d'améliorer l'efficacité de l'ensemble du dispositif national de lutte contre cette concurrence déloyale. (source : Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, 22/01/2002)

<http://www.innover.info/pi/public/actualites.php?article=Contrefa%C3%A7on+comment+se+prot%20E9ger&hauteur=600>

A lire également le [dossier "Contrefaçon : mode d'emploi "](#) sur le site du cabinet BRM avocats. (publiée le 21-05-2003 sur innover.info )

### **Quand Boeing espionne Lockheed...**

Le programme du futur lanceur spatial lourd EELV occupe désormais le devant de la scène judiciaire avec les révélations de Lockheed concernant le vol de près de 37000 pages de documents confidentiels au profit de Boeing.

<http://www.nouveauxpouvoirs.com/voircontenu.php?contenuref=269>

### **Qui veut diriger la NCSD ?**

Annoncée au début du mois de juin, la création de la National Cyber Security Division au sein du ministère américain de la Sécurité intérieure patine au démarrage.

<http://www.nouveauxpouvoirs.com/voircontenu.php?contenuref=267>

(source Nouveaux Pouvoirs N°72 07 07 03)

### **L'agence Quadramedia lance la première source mondiale d'information et de veille sectorielle spécialisée sur le marché des seniors : [www.senioractu.com](http://www.senioractu.com)**

Après plus de 18 mois de préparation, l'agence Quadramedia vient d'ouvrir son site professionnel d'information et de veille sectorielle dédié au marché des seniors : Senioractu.com. Alors que la prise en compte du vieillissement de la population devient de plus en plus stratégique pour les entreprises, Quadramedia propose un service unique sur ce marché, tant par sa couverture géographique de l'actualité (plus de 30 pays couverts) que par la pertinence des informations proposées. Grâce à cet outil, les professionnels du marketing et de la communication vont gagner un temps précieux dans leur recherche d'information. Et pour ceux qui n'éprouveraient pas le besoin de s'informer en flux tendu, Quadramedia propose une Lettre Mensuelle d'information et des prestations sur-mesure.

### **De nouveaux e-usages ? Leur intégration dans les entreprises et la société**

Les actes de cet événement qui a eu lieu du 21 au 23 mai 2003 à Grenoble sont disponibles sur Internet. On retrouve notamment « Apports différentiels de l'Internet pour la veille anticipative : Application au cas de réponse aux atteintes à la sécurité des réseaux d'entreprise », « Utilisation d'Internet pour la veille stratégique : facteurs déterminant des pratiques des entreprises françaises », « Veille Stratégique : Application d'Internet et Sites Web pour 'provoquer' des informations à caractère anticipatif », « Les PME face à la « nouvelle révolution informationnelle » : Information ? Attention ! Intelligence... », « The Impact of Information Integration on the Success of Business Intelligence Projects », « L'Intelligence Economique et l'utilisateur - acteur au centre du processus de management (source CKO On Line 08 07 03)

<http://www.aim2003.iut2.upmf-grenoble.fr/programme.htm>

### **INFOS-SELECTION de ZATAZ.Com**

#### **Espionnage des salariés**

22 % des sociétés ont renvoyé un salarié en 2001 après que ce dernier ait écrit un mel hors contexte d'entreprise. <http://www.zataz.com/zatazv7/news.php?id=3279>

#### **Faible Microsoft .net**

Une nouvelle vulnérabilité à pirate découverte pour le Passport de Microsoft.

<http://www.zataz.com/zatazv7/news.php?id=3278>

## Détournement de masse

65 000 sites internet voient leurs urls piratées grâce à un simple courrier électronique.

<http://www.zataz.com/zatazv7/news.php?id=3265>

Source : ZATAZ 01 07 03

\*\*\*\*\*

## HACKING - PROTECTION DES DONNEES

### USA : passeport individuel à lecture optique obligatoire

A partir du 1er octobre 2003, toutes les personnes qui souhaitent se rendre aux Etats-Unis sans visa, devront présenter un passeport individuel à lecture optique.

<http://www.amb-usa.fr/consul/nivfr.htm>

### Passeport sécurisé...toujours : coté Quai d'Orsay

Passeport sécurisé et entrée sur le territoire américain : déclaration du porte-parole du Quai d'Orsay

<http://www.france.diplomatie.fr/actu/article.txt.asp?ART=5611>

### Biométrie : peut faire mieux : encore un rapport

La biométrie deux fois moins implantée en Europe qu'en Amérique du Nord

<http://www.elections-legislatives.fr/12/rap-ocst/i0938.asp>

### La biométrie au Japon

[http://www.be.adit.fr/japon/rapports/SMM03\\_041/](http://www.be.adit.fr/japon/rapports/SMM03_041/)

### L'information est dans l'iris

<http://www.besok.com/actu.cfm?id=653>

### G8: la biométrie bientôt dans les passeports et les visas

<http://news.zdnet.fr/story/0,,t118-s2134363,00.html>

### Microsoft met votre PC sous haute surveillance

Le numéro un mondial des logiciels a dévoilé les premiers éléments de sa prochaine architecture visant à sécuriser les données informatiques. Doté d'inquiétantes fonctionnalités, Palladium inaugure une nouvelle ère pour le PC. Non sans polémiques...

La société de l'information fait planer sur nous une petite lumière électronique qui nous surveille tous. Votre PC peut même devenir un instrument de contrôle. Très décriée, la prochaine technologie du géant américain Microsoft fait craindre un renforcement de la surveillance. Baptisé «Next Generation Secure Computing Base», cette technologie plus connue sous le nom de Palladium, a pour objectif d'empêcher un programme de détourner ou de détruire d'autres logiciels ou des données

Dans la droite ligne du constructeur Intel qui avait intégré un numéro de série sur le Pentium III pour identifier la machine en cas d'utilisation en ligne, Palladium que Microsoft projette d'incorporer dans les futures versions de Windows, prévoit d'utiliser dans chaque PC une puce pour identifier à coup sûr un ordinateur et son propriétaire. «Palladium est une architecture d'authentification et de contrôle d'accès qui repose premièrement sur la possibilité d'identifier de manière univoque tout ordinateur. La norme TPCA (Trusted Computing Platform Alliance) qui ajoute une puce chargé de fournir un environnement d'exécution et de stockage sécurisé, permet cette identification», explique Christophe Le Bars, consultant indépendant en sécurité et membre d'April (Association pour la promotion et la recherche en informatique libre). Avant d'ajouter : «le principe consiste ensuite à pouvoir certifier tous les éléments de votre ordinateur grâce aux fonctions logicielles de Palladium, qui seront intégrées au sein du système d'exploitation. Elles utiliseront pour cela les services cryptographiques de la puce TPCA».

Suite sur : <http://fr.altermedia.info/index.php?p=530&more=1&c=1>

### Un concours de *hacking* bien réel mais des dégâts limités

Le concours des "défigurateurs" de sites Web prévu le 6 juillet 2003 a bien eu lieu. Chargé de comptabiliser les attaques, le site Zone-H.org en a recensé plus de 700 dès la première heure de l'événement. Avant d'être attaqué à son tour. ( source :Christophe Lagane-Kompass.fr)

[Visualiser l'article complet >>](#)

\*\*\*\*\*

## LIVRES – MEDIAS ET PUBLICATIONS DU MOIS (Sélection)

**RAPPORT DU G.D.S. N°1 de l'Institut des Hautes de la sécurité Intérieure (IHESI)  
Entreprises et intelligence économique : Quelle place pour la puissance publique ?**

[Télécharger le rapport complet](#)

Ou lire : [http://perso.wanadoo.fr/claude.rochet/pdf/IHESI\\_GDS1.pdf](http://perso.wanadoo.fr/claude.rochet/pdf/IHESI_GDS1.pdf)

### **I.E : un guide pour l'I.E du Conseil Regional de Lorraine**

En 2001 et 2002, la Lorraine a été très active dans le Projet européen **CETISME** (Co-operation to promote economic and technologic intelligence in small and medium-sized enterprises). Le projet a été mené par **la Lorraine**, **Madrid** (Espagne), **West Midlands** (Royaume-Uni) et **la Toscane** (Italie).

Il a notamment permis la publication d'un **guide sur l'Intelligence économique**, qui s'adresse autant aux débutants qu'aux praticiens dans ce domaine

Ce guide présente les différentes définitions, usages et pratiques de l'Intelligence économique dans diverses régions européennes. Il propose également de nombreux exemples pour la mise en œuvre de l'Intelligence économique dans les entreprises ou les institutions.

[http://www.cr-lorraine.fr/conseil\\_regional/interventions/economie/intelligence\\_eco.asp](http://www.cr-lorraine.fr/conseil_regional/interventions/economie/intelligence_eco.asp)

### **Intelligence économique : le rapport qui inquiète**

<http://www.lefigaro.fr/eco-monde/20030708.FIG0189.html>

«Le projet d'installer RG et DST ensemble est sérieux» Pierre de Bousquet : "Ce qui se prépare actuellement est capital. D'abord, l'un des grands chantiers concerne ce que l'on appelle l'intelligence économique. Dans beaucoup de pays, la culture du renseignement participe de la guerre commerciale et technologique que se livrent les entreprises ou les laboratoires de recherche. Nous sommes très en retard à cet égard et j'estime que le renseignement économique devrait chez nous devenir une véritable politique publique."

Le Figaro, 20/06/2003

source : <http://fr.groups.yahoo.com/group/CyberIES/>

### **G.DASQUIE et l'I.E**

Guillaume Dasquié\*, qui vient de publier chez Flammarion "Les Nouveaux Pouvoirs", s'inquiète du retard de la France en matière d'intelligence économique.

<http://www.lefigaro.fr/eco-monde/20030708.FIG0152.html>

### **Cartographie des pouvoirs**

Les histoires que nous expose Guillaume Dasquié\* sont américaines (Fox News et Rupert Murdoch, les faucons de l'administration Bush), britanniques (BP), taiwanaises (les fameuses frégates), qatariotes (Al-Jazira), etc. La France, ses hommes influents, ses grandes entreprises, sont plus absents, laissant penser que nos "nouveaux pouvoirs hexagonaux" auraient raté le coche de la globalisation. Source : La Tribune, 20 juin 2003

\*Guillaume Dasquié est intervenant au DESS "Ingénierie de l'Intelligence Economique" à l'université de Marne-la-Vallée

[http://www.univ-mlv.fr/enseignement/Organisation/continue\\_alternance/ie.htm#ens/qnts](http://www.univ-mlv.fr/enseignement/Organisation/continue_alternance/ie.htm#ens/qnts)

(source : <http://fr.groups.yahoo.com/group/CyberIES/> )

### **Bernard CARAYON et l'I.E**

Il s'agit d'un outil de compétitivité pour les entreprises et pour une nation. «L'intelligence économique est un patriotisme économique», souligne Bernard Carayon qui tire la sonnette d'alarme en préambule de son rapport.

<http://www.lefigaro.fr/eco-monde/20030708.FIG0189.html>

( source : <http://fr.groups.yahoo.com/group/CyberIES/> )

### **Bienvenue à un nouveau confrère : « Le Monde Confidentiel »**

Les éditions Publia lancent fin juin un nouveau concept de magazine grand public.

Ce nouveau titre de presse « Le Monde Confidentiel » traitera dans ses grandes lignes de sujets concernant la guerre de l'information, le renseignement, la géostratégie, les zones de conflits et la cybercriminalité. Bimestriel tiré à 60.000 exemplaires, il sera proposé au prix de 2,50 euros.

« Nous voulons vulgariser et rendre accessibles à tous une certaine information qui intéresse le grand public et n'a pas encore trouvé de périodique qui lui serait dédié » confirme Jean-Paul Ney, le Directeur de la rédaction. Avec une équipe rédactionnelle rodée et un réseau de correspondants dans plus de cinquante pays, « Le Monde Confidentiel » proposera, dans un avenir proche, des sujets divers et variés mais toujours dans le fil de l'actualité. « Nous avons noué des partenariats avec des instituts et des groupes de recherche, allons donner la possibilité à des journalistes, des reporters et des chercheurs d'être publiés. Certains font un très bon travail de vulgarisation et de prospective » rajoute le Directeur de la rédaction.

Le premier numéro a été réalisé autour du thème du renseignement, la refonte des services d'espionnage et leur évolution depuis la terrible vague d'attentats perpétrés autour du globe. Au sommaire de celui-ci :

À LA UNE : Le point sur les services secrets

Qui sont les espions d'aujourd'hui ? - Le renseignement de nos jours - Une carrière dans les services secrets ? - Les espions de la République -La renaissance de la CIA - Mossad, toujours aussi présent.

Histoire : Le KGB, puissant et discret.

Reportage : Visite guidée à la NSA.

L'entrevue : Pierre Henri Bunel « souvenirs d'un agent de l'ombre ».

Géostratégie - défense : La préparation au combat urbain.

Les rubriques : Les nouvelles du Monde Confidentiel - technologie & matériel - médias & livres.

**Lu dans ...**

**ARCHIMAG, n° 164, mai 2003 (I.D):**

- le dossier central sur les brevets et l'information sur la propriété industrielle
- l'article de méthodologie de veille sur internet : fiabiliser les sources du web
- et un petit article de Didier Frochot qui peut être utile : comment négocier avec le CFC ? Pour toutes informations supplémentaires sur le Centre Français de la Copie <http://www.cfcopies.com/>

**ARCHIMAG, n° 165, juin 2003**

- pour faire suite à la journée d'étude que nous avons organisée en décembre dernier : un dossier central intitulé : du web antique au web sémantique, pour mieux organiser et donc mieux trouver l'info sur internet, avec un exemple concret sur le thème du tourisme
  - les résultats de l'enquête Swets Blackwell, le GRD et Archimag sur les médias électroniques
  - la leçon de méthodologie de veille sur internet : analyse et synthèse de l'information
- Enfin la présentation d'un nouveau site qui s'adresse aux professionnels de l'information sur la recherche en sciences de l'information : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr> qui met à disposition des documents en ligne par thèmes : rapports, contributions à des colloques, articles...

\*\*\*\*\*

**LES OUTILS DU MANAGER ( N°7 – JUILLET-AOUT 2003 )**

Une rubrique de Dave VINCENT

**FrontRange Solutions : un acteur majeur du marché de la Relation-Client.**

**Avec**



Front Range Solutions Inc est née en 1999, du rachat de Bendata, l'éditeur du logiciel Heat (Help Desk), par GoldMine Software Corporation, l'éditeur du produit connu depuis dix ans : GoldMine (CRM). Ce rachat est alors motivé par la volonté d'étoffer l'offre CRM en y incluant l'activité help desk. Un rapprochement qui se concrétise par un nouveau nom : FrontRange Solutions.

FrontRange Solutions propose donc deux gammes de solutions Front Office, couvrant la totalité des aspects de la gestion de la relation client aussi bien en amont (gamme GoldMine/CRM) qu'en aval (gamme Heat/Help desk). Sur l'ensemble de ses produits la philosophie de la société est de proposer 80% des fonctionnalités pour 20% du prix des solutions concurrentes

FrontRange Solutions a pris le virage internet voici plusieurs années. Ses produits répondent aux exigences imposés par le web, tant pour la gestion la relation client que pour le service et le support client. Fort de quatorze années d'expertise, FrontRange Solutions s'appuie sur une force vive de 650 salariés, une base clients de plus de 130 000 noms représentant plus de 1,2millions d'utilisateurs.

FrontRange Solutions propose donc des solutions de Gestion de la Relation Client spécialement adaptées aux PME et services départementaux de grandes entreprises. Pour être compétitives, toutes les entreprises, de taille petite ou moyenne, doivent pouvoir répondre à la concurrence avec des systèmes informatiques aussi performants que ceux déployés par les grandes entreprises elles-mêmes. La société FrontRange Solutions fournit ces solutions indispensables, grâce à des logiciels packagés, économiques, faciles à utiliser et dont les fonctionnalités n'ont rien à envier aux coûteuses solutions implantées dans les multinationales. En tant qu'acteur reconnu du marché mondial de la Relation Client depuis plus de 10 ans avec ses gammes Goldmine®, Heat® et plus récemment Maestro®, FrontRange Solutions dispose d'une expérience exceptionnelle de ce marché et de ses besoins.

FrontRange répond en effet avec ses produits aux besoins des Services Après-Vente ("hot line"), des Services d'Assistance à la Clientèle ("help desk"), de l'Automatisation des Forces de Vente ("sales force automation" ou SFA), de la Gestion des Connaissances et de la Clientèle (CRM) et des Solutions e-Commerce et e-Support. Ces produits couvrent donc le cycle de vie complet de l'ensemble des interactions avec les clients, de la prospection à l'après-vente en passant par la vente, l'assistance et l'exécution.

Quatorze ans après sa création, avec ses deux offres complémentaires, GoldMine pour l'automatisation des forces de vente et HEAT pour la gestion des help desk, FrontRange Solutions Inc. est l'un des premiers éditeurs de solutions de gestion de la relation client (CRM).

Installée en France en 2000, la société commercialise ses produits via un réseau de partenaires accrédités et certifiés. Parmi ses références françaises, on compte dans l'industrie, la banque, le secteur public et

l'informatique : Citadines, Conseil Général des Alpes-Maritimes (Nice), CXR, Easynet, EDF / CIH, Eurosport, Invesco, LCR Telecom, McKessonHBOC, Ministère de l'Agriculture, Netram, OK International, RTE, TDF, Team Partners, Telisma, TotalFina, Traffic Master, Vedior Bis, Vinci Énergies, Worldonline, Chèques Déjeuner, Konica

La société se classe au 4<sup>ème</sup> rang mondial des fournisseurs de technologies d'aide à la vente (source : Gartner Group, 2000). Primés de nombreuses fois par la presse informatique pour leurs qualités fonctionnelles et leur excellent rapport qualité/prix, et récompensés par des mentions honorables (**Prix de la Meilleure Solution de CRM du marché** par le Cabinet Aberdeen Group Inc. En 2002 pour GoldMine, **Prix de la meilleure Solution de Help Desk** par le Meta Group pour HEAT®).



## GOLDMINE 6.0

### **GOLDMINE 6.0 de FrontRange Les raisons d'un choix ?**

**La solution de Gestion Commerciale/SFA pour la petite et moyenne entreprise :**

- Améliorez la qualification de vos prospects
- Apprenez à connaître vos clients
- Améliorez la communication entre vos différentes équipes
- Fidélisez vos clients
- Transformez vos opportunités en ventes
- Accédez à vos informations à distance

GoldMine contient un calendrier, un client e-mail intégré, la capture de données Internet, un véritable gestionnaire d'opportunités ainsi que des outils d'analyses et d'automatisations des actions marketing, afin de vous aider à mieux gérer tous les aspects de votre relation avec vos prospects et vos clients.

#### **Un outil intégré d'aide à la vente et de marketing**

Avec GoldMine, les équipes commerciales vont recevoir des prospects qualifiés – par un meilleur ciblage du marketing avec l'aide des outils d'analyses. Ces équipes commerciales vont pouvoir s'affranchir des tâches répétitives et administratives et se concentrer sur leurs objectifs de ventes.

#### **Connaître ses clients**

Définissez les besoins de vos prospects et clients, grâce aux outils avancés de gestion de contacts que l'outil fournit en standard.

Paramétrer des écrans et des champs pour rassembler les informations pertinentes et spécifiques liées à votre métier ou à organisation commerciale.

#### **Améliorer la communication entre vos différentes équipes**

L'utilisation de l'infocentre permet l'accès de toutes les équipes de l'entreprise à une véritable base de connaissances qui pourra contenir le descriptif des dernières campagnes marketing, les listes de prix, les promotions en cours etc....L'accès à cette base de connaissances permet de fournir un niveau de service élevé à vos clients et prospects.

#### **Transformer vos opportunités en ventes**

La gestion des prévisions de ventes ainsi que les outils d'analyse et de reporting de GoldMine vont permettre d'anticiper les ventes des équipes commerciales, de suivre leurs objectifs et de vérifier la qualité des prospects qu'ils reçoivent.

#### **Rester connectés même sur le terrain**

Les informations contenues dans le logiciel, sont facilement mobilisables et toujours disponibles vers un ordinateur portable ou un PDA (Palm OS ou Windows CE) à travers un outil de synchronisation performant.

#### **Caractéristiques principales de l'outil :**

- Gestion de contacts
- Automatisation des forces de vente (SFA) et des actions marketing
- Suivi des activités en cours : analyse/suivi du portefeuille d'affaires
- Suivi de l'historique client
- Email Center : gestion des emails liés à la fiche contact
- Création de règles de réception, modèle de message
- Synchronisation des données à distance, via modem ou navigateur Internet
- Outil de Reporting (Crystal Reports, ...)
- Base Microsoft SQL Server
- Version web, version client léger

### **La gamme GoldMine**

- GoldMine® *Business Contact Manager* (BCM)

- GoldMine BCM *Corporate Edition* (CE), avec base Microsoft SQL Server

**Modules :**

- iGoldMine, accès via internet à GoldMine
- GoldSync, module de synchronisation

- GoldMine ASK (Accounting Solution Kit), kit de connexion avec les logiciels comptables
- GoldMine Customer IQ (marchés verticaux : industrie, finance)

## **la version 6.0 de GoldMine® Business Contact Manager**

**En simplifiant les processus de synchronisation pour les postes distants, en intégrant un portail web personnalisable «my GoldMine » pour les utilisateurs, GoldMine gagne une fois de plus en puissance et en facilité d'utilisation.**

Dans la version 6.0., **la prise en main de l'outil a été simplifiée**, grâce à un assistant de démarrage rapide. Les utilisateurs passent désormais à la mise en oeuvre en un temps record. Grâce à des *Automated Processes™* intégrés, les utilisateurs de GoldMine peuvent gérer de manière pertinente leur stratégie de développement et de fidélisation Clients. Ces processus automatisés, localisés en un seul endroit dans GoldMine 6.0, renforcent la **standardisation et l'automatisation des activités d'administration des ventes** : traitement des e-mails, envoi de lettres-types, programmation des relances, mise à jour de champs dans la base de données commerciales. De plus, GoldMine 6.0 a été adapté à différents marchés verticaux, avec **des modèles spécifiques pour l'immobilier, les services juridiques, les prêts hypothécaires, les assurances et les services financiers.**

## **Quoi de neuf dans GoldMine 6.0 Business Contact Manager ?**

**GoldMine 6.0 : vers encore plus de fonctionnalités et de personnalisation.**

**Editeur HTML** –il permet de créer des e-mails au format HTML, vraiment attractifs.

L'ensemble des outils de recherche, contacts, requêtes multi-critères sont centralisés dans une seule fonction, qui est paramétrable.

My GoldMine - Portail Web personnalisé dans Goldmine 6.0, permet d'insérer du contenu issu du Web (téléchargement) ainsi que des indicateurs commerciaux de Goldmine (prévisions de ventes, point sur les activités journalières...) -. Possibilité d'ajouter, d'enlever et de réorganiser le contenu du Portail My Goldmine en un clic !

Personnalisation améliorée de certains champs de l'écran principal permettant ainsi de codifier ses informations et ainsi de faire des requêtes spécifiques à partir de ce nouveau critère (code couleur)

Sauvegarde et restauration de l'ensemble de la base à l'aide d'un seul bouton

Compatibilité avec les standards du marché : XML et i-Calendar (iCAL) –

L'adoption du standard de conversion de données XML dans GoldMine 6.0 permet d'exporter et d'importer tout type de données : informations sur le contact lui-même, sur les contacts secondaires, des agendas, des historiques ou bien encore de liens enregistrés, etc.

Avec l'utilisation de la norme i-Calendar (iCAL), le nouvel agenda de Goldmine 6.0 permet d'effectuer d'un clic, des demandes de rendez-vous et de réunions à plusieurs contacts, même s'ils ne sont pas équipés de GoldMine.

**Nouvel API** pour les intégrateurs.

**Intégration de serveur de Fax Zetafax 7.5+ (Equisys)** - Permet d'envoyer un fax ou un fax mailing personnalisé, à partir de GoldMine en intégrant des champs de fusion reprenant les informations contenues dans GoldMine (adresses, nom, prénom). De même que l'on retrouve l'ensemble des fax émis dans l'onglet historique de GoldMine.

## **HEAT Service & Support 7.0**

**L'outil de gestion de centre de support (help desk, hot line).**

**FrontRange Solutions, éditeur de solutions et d'applications de service et de support, présente HEAT Service & Support 7.0, la nouvelle version de sa solution maintes fois récompensée.**

**HEAT 7.0 : des options de personnalisation poussées pour coller aux besoins de chaque centre de support clients et centre d'appels.** (pour une interface utilisateurs toujours plus conviviale)

Parmi les nouvelles fonctionnalités, on note :

- L'intégration de services d'annuaires via le protocole Lightweight Directory Access (LDAP) – permet de synchroniser la table des profils HEAT directement à partir des données de l'annuaire d'entreprise. Parmi les plates-formes supportées : Microsoft® Active Directory® Service et Sun™ ONE <sup>1</sup>.
- Le moteur de personnalisation ne demande aucune programmation – la possibilité de placer des boutons (de commande) sur les profils offre aux administrateurs une plus grande souplesse qui facilite la réalisation des tâches quotidiennes.

Toujours pour faciliter la personnalisation, l'utilisateur peut désormais associer de multiples documents, comme des cartes, des schémas, des photos et des fichiers de test, aux fiches clients

---

<sup>1</sup> précédemment appelée iPlanet

Cédric Cibot-Voisin, directeur général de FrontRange Solutions France commente : « *Le marché du CRM a connu récemment un certain nombre de fusions. En situation de faire un choix, une entreprise prend en compte les caractéristiques fonctionnelles du produit, mais également la stabilité financière et la qualité du service et de l'assistance technique fournis par l'éditeur.* »

### **HEAT 7.0 : une solution complète de centre de support**

Les nouvelles fonctionnalités s'ajoutent aux modules existants comme:

- iHEAT™: nouvelle version de l'accès internet à HEAT.
- HEAT Self Service : permet aux clients d'enregistrer et de suivre leurs incidents et d'avoir accès à une base de connaissances via internet. Cela réduit les appels entrants de votre centre de support et réduit donc vos coûts de traitement.
- HEAT Power Desk : version allégée de HEAT, particulièrement recommandée pour des centres d'appels de 1 à 5 positions.

## **Fiche synthétique HEAT**

**L'outil de gestion de centre de support (help desk, hot line).**

### **La gamme Heat**

- HEAT. *Service and Support*

#### **Modules :**

- HEAT Power Desk, version allégée de HEAT, pour des centres d'appels de 1 à 5 positions.
- iHEAT, accès via internet à HEAT.
- HEAT Self Service (HSS), la possibilité pour les clients d'enregistrer et de suivre leurs incidents, et d'accéder à une base de connaissances via internet.
- HEAT Asset Tracker (HAT), outil de gestion du parc informatique comprenant un module d'inventaire.
- HEAT Plus Call Center (HPCC), lien de couplage téléphonie informatique (CTI).
- HEAT Plus Remote Support (HPRS), prise en main à distance.

### **Caractéristiques principales**

- Logiciel en version entièrement française (écrans, contenu, aide en ligne, documentation)
- Accès en client-serveur et en web
- Saisie des incidents par l'opérateur ou générateur de ticket automatique sur événement
- Règles automatisées de gestion d'escalade des appels
- Interface web permettant au client supporté de suivre et de mettre à jour ses appels
- Plus de 300 états de statistiques prédéfinis
- Console graphique interactive de management avec règles d'alertes
- Administration et personnalisation centralisées (SGBDR), outils entièrement graphiques
- Gestion des configurations matérielles et logicielles
- Base de connaissances intégrée accessible par les opérateurs et les clients (en web)
- Certification ITIL (avril 2001)

FrontRange Solutions est l'auteur, avec le cabinet d'études londonien TBC Research, d'un Livre blanc Qu'est-ce que le CRM ?

#### **Pour en savoir plus :**

<http://www.frontrange.fr/>

<http://www.frontrange.com/>

#### **Contact**

**Kurt Driay**, Responsable Commercial FrontRange Solutions France

Tel : 01 39 26 55 55 – [kurt.driay@frontrange.com](mailto:kurt.driay@frontrange.com)

**François Papon**, Responsable Commercial FrontRange Solutions France

Tel : 01 39 26 55 55 – [francois.papon@frontrange.com](mailto:francois.papon@frontrange.com)

Contact-Infos : **FRONTRANGE SOLUTIONS** – Maud Eon, Tél. 01 39 26 55 55,  
[maud.eon@frontrange.com](mailto:maud.eon@frontrange.com)

16-18, avenue Morane Saulnier, 78941 Vélizy-Villacoublay Cedex –

Tél. 01 39 26 55 55 - Fax 01 39 26 55 65 -

[www.frontrange.fr](http://www.frontrange.fr) et [www.frontrange.com](http://www.frontrange.com)

---



**Business@Vente®. de**

L'informatique est en constante évolution pour améliorer la productivité dans l'entreprise. De nombreux logiciels apportent une solution adaptée à chaque service :

- Les logiciels de bureautique pour le travail administratif.
- Les logiciels de gestion et de comptabilité pour la conduite de l'entreprise.
- Les logiciels de PAO pour les publications.
- Les logiciels réseaux pour la communication.
- Le multimédia et les solutions Internet renforçant l'intégration de ces outils.

Seul le service commercial n'est souvent pas informatisé, pourtant la productivité de l'entreprise est directement liée à son activité commerciale.

Partant de ce constat, *ACB Soft* a développé le premier progiciel de GRC (Gestion de la Relation Client) pour les PME : **Business@Vente®**. Son objectif est de démocratiser l'informatique des forces de vente des petites et moyennes entreprises pour leur permettre de vendre plus mais aussi de vendre mieux.

### **Comment augmenter la productivité dans l'entreprise ?**

Dans la plupart des sociétés la gestion du temps des commerciaux est organisée de la même façon. Une journée type se décompose comme suit : Temps actif de vente (rendez-vous) 25 %

Temps passé au téléphone 10 %

Administration et réunions 25 %

Déplacements 25 %

Attentes, pause café et divers 15 %

En moyenne on constate que seulement 35 % du temps est consacré aux "téléphones" et aux "Rendez-vous" (face to face) ; le reste est

IMPRODUCTIF ! Conclusion, un commercial mal organisé perd des ventes. L'informatique, c'est le moyen le plus logique pour améliorer la relation clientèle. Pour ces raisons, *ACB Soft* propose aux entreprises la solution : **Business@Vente®**

le logiciel de productivité commerciale leader sur le marché Français (+ de 400 000 licences vendues).

### **La productivité commerciale**

Tenir compte de la productivité commerciale est une nécessité pour tous les managers afin d'organiser leur force de vente. La seule façon d'augmenter son chiffre d'affaires c'est de mieux cibler ses contacts, de mieux gérer ses actions et ses affaires. C'est donner tous les moyens d'action au service commercial avec un outil informatique adapté, convivial et professionnel.

C'est aussi exploiter les informations terrain pour améliorer et renforcer la stratégie marketing de la société.

Que l'entreprise dispose d'un ou plusieurs commerciaux, ses besoins sont identiques :

- Maîtriser ses actions liées à la vente et à la prospection,
- Augmenter la réussite dans ses affaires,
- Gagner du temps sur l'administratif,
- Améliorer les relations avec sa clientèle,
- Suivre l'activité de tous ses commerciaux,
- Communiquer simplement et rapidement par fax, e-mail, etc.

Aujourd'hui plus de 400 000 utilisateurs de **Business@Vente®** récupèrent ainsi une partie importante de leur temps pour le consacrer à vendre.

### **Business@Vente® : la clef de la Gestion de la Relation Client pour les PME.**

**Business@Vente®** est un progiciel de productivité, d'organisation, et de communication.

Il permet de gérer de façon très précise et très conviviale vos fichiers, vos contacts, les actions liées à la vente et à la prospection (suivi d'agenda, de planning, l'historique des actions, les mailings...) ainsi que vos affaires (suivi des affaires en cours, gagnées et perdues...).

Ce progiciel s'adapte à l'activité commerciale et à l'organisation de votre entreprise. A partir d'une seule fenêtre vous pouvez gérer l'ensemble des actions liées à votre activité commerciale. Le [Tableau de Bord](#) [Activité](#) est votre poste de pilotage : c'est ici que vous allez gérer toutes vos tâches quotidiennes (création et modification d'une société ou d'un contact, création d'une action, d'une affaire ainsi que la gestion de votre planning de rendez-vous).

### **Business@Vente®, la solution la plus adaptée au service commercial de l'entreprise**

La préoccupation première des entreprises est de suivre au mieux leurs actions commerciales, de mieux cibler leurs contacts, de gérer leurs affaires, agendas et plannings.

**Business@Vente®** apporte à l'entreprise toutes ces solutions indispensables.

**ORGANISATION** : agenda, planning, gestion des fichiers Clients/Prospects.

**COMMUNICATION** : liaison directe avec les logiciels Microsoft Word et Excel, numérotation téléphonique automatique, fax automatique.

PRODUCTIVITE : tri des fichiers pour l'envoi de mailing ou de courrier, pour l'impression d'étiquettes.

Importation et exportation des données, éditions multiples, suivi d'affaires, etc.

**Business@Vente®** pérennise l'activité commerciale de l'entreprise en assurant le lien indispensable entre ses services, ses clients et ses prospects.

### **Avec Business@Vente®, augmentez la productivité de vos commerciaux**

Avec **Business@Vente®**, l'informatique s'adapte totalement à votre activité commerciale en répondant à 100% à l'acte de vente.

Assurez ainsi la réussite des différentes étapes qui mènent à la vente :

- Envoi d'un mailing ciblé,
- Relance téléphonique avec suivi des agendas et des plannings pour prise de rendez-vous,
- Préparation du rendez-vous grâce aux historiques et aux informations,
- Réalisation et impression rapide du devis,
- Argumentation et relance,
- Suivi de l'activité sous forme d'analyses, rapports et statistiques.

### **Business@Vente®, le partenaire idéal de votre force de vente**

#### **Simple et intuitif**

**Business@Vente®** prend en charge toute l'administration du commercial. En une seule opération tous les fichiers sont mis à jour : agendas, plannings, etc. Les analyses, les rapports et les mailings sont réalisés simplement.

## Sûr

Vous possédez déjà des fichiers clients ou prospects ? Business@Vente® récupère toutes vos données grâce à son module d'importation.

## Aucune d'inquiétude

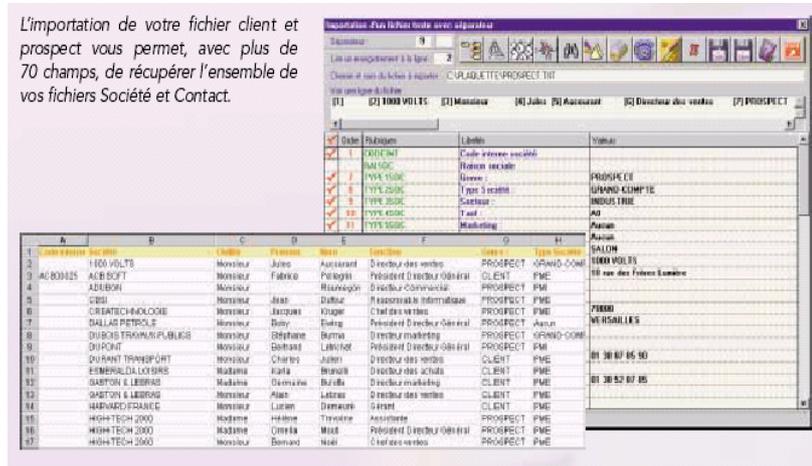
Aucune perte de temps. Les paramétrages sont très simples et permettent d'adapter Business@Vente® à votre activité commerciale. Vous démarrez tout de suite.

## Formation et assistance

ACB Soft assure la formation complète sur site de ses logiciels. Son assistance technique, ouverte du lundi au vendredi, répondra à toutes vos questions.

## L'importation de vos fichiers

### Récupération en toute sécurité de toutes vos données



Grâce à de nombreuses fonctionnalités l'importation avec Business@Vente® reste convivial. Vous récupérez l'ensemble de vos fichiers clients et prospects, ainsi que vos articles et votre parc produits. La procédure d'importation est identique pour tous les types de fichier. C'est l'assurance d'un démarrage immédiat et en toute sécurité avec Business@Vente®.

## L'importation de votre fichier client et prospect vous permet, avec plus de 70 champs, de récupérer l'ensemble de vos fichiers Société et Contact.

Vous possédez une base de données sur le parc produits de vos clients. Le module d'importation vous permet de démarrer Business@Vente® en conservant votre parc existant.

Et ... Vous pouvez également dans ce module d'importation :

- Sauvegarder vos configurations,
- Vérifier votre fichier avant l'importation définitive de celui-ci dans Business@Vente

## Business@Vente® pour gérer toute l'organisation de vos commerciaux

### L'Agenda journée et le Planning semaine de Business@Vente®



permettent d'avoir une vue globale de l'activité commerciale. Chaque commercial peut ainsi gérer simplement toutes ses actions (rendez-vous, relances téléphoniques, courriers...), dans une seule fenêtre.

## L'agenda, l'outil indispensable du commercial

Les actions des commerciaux sont classées en trois familles.

### Les Rendez-Vous

Par un simple clic sur la zone du rendez-vous, vous obtenez le détail de vos actions .

## Les Téléphones

Avec Business@Vente®, impossible d'oublier un appel. L'agenda affiche automatiquement les téléphones à passer au jour le jour.

## Les Courriers

Liaison et personnalisation automatiques d'un document avec Microsoft Word.

## Le planning semaine

### le suivi des rendez-vous de chaque commercial

Business@Vente® présente sur un seul écran tous les Rendez-Vous de la semaine. A tout instant, vous visualisez l'emploi du temps de chaque commercial. Le Planning est mis à jour automatiquement dès qu'un Rendez-vous est créé.

## Pratique

**Le Planning de chaque commercial peut être consulté ou modifié par un ou plusieurs collaborateurs.**

## En Liaison

A tout instant, vous savez où se trouve votre force de vente.

## Et aussi ...

### Vous pouvez également :

- Effectuer un briefing / debriefing sur les actions non-validées à la date J-1,
- Créer et gérer la messagerie des pense-bêtes.

## Puissant, synthétique et complet, le Tableau de Bord Activité est l'outil indispensable du commercial

Le Tableau de Bord Activité est la clef de l'organisation de la Relation Client. Il assure au service commercial la gestion parfaite de toutes ses données. A partir du Tableau de Bord Activité, vous pilotez toute votre activité commerciale grâce à un seul écran.

## La fiche Société

*Vous pouvez à tout moment consulter, créer, ou modifier une société. Grâce à une recherche rapide (par téléphone, société ou code interne), l'accès à une fiche société est immédiat.*

## La fiche Action

Vous associez autant d'actions que vous le souhaitez pour chaque contact. Un historique de ces actions est directement visible dans le Tableau de Bord Activité.

## La fiche Affaires

Vous gérez d'une manière très précise les affaires et devis liés à vos contacts.

## La fiche Contact

Pour chaque société vous pouvez lier autant de contacts que vous le souhaitez. Chacun de vos interlocuteurs est ainsi identifié avec précision.

## Et encore...

Vous pouvez depuis le Tableau de Bord Activité :

- Sélectionner les sociétés sur lesquelles vous souhaitez travailler grâce à une requête simple,
- Rechercher rapidement vos contacts,
- Consulter votre agenda journée et votre planning semaine,
- Consulter vos pense-bêtes,
- Créer en une seule opération une société, un contact et une action sur un appel entrant non-identifié,
- Editer de nombreux documents (Actions, Affaires, Contacts, Sociétés...).

## Hot-List

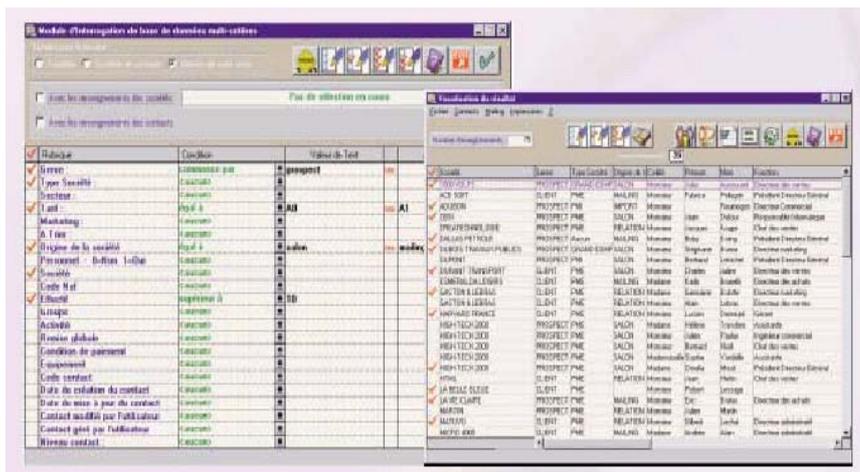
Grâce à la Hot-List, vous accédez directement à la société désirée.

## E-mail

Envoyez directement des e-mails à vos contacts et conservez les messages dans vos historiques.

## Requêtes multi-critères

### L'exploitation simple et efficace de toutes vos données



Business@Vente® dispose d'un module d'interrogation très puissant et convivial. Sur chaque rubrique, des conditions de tris vous permettent d'affiner vos recherches. Vous pouvez ainsi trier vos fichiers sociétés, contacts, affaires, actions et produits. C'est l'assurance d'atteindre les cibles correspondant à vos choix. Business@Vente® vous permet d'exploiter simplement le résultat d'une requête multi-critères sous différentes formes.

### Et aussi ...

Vous pouvez également dans ce module de requêtes :

- Imprimer des étiquettes,
- Imprimer les dossiers de synthèse des Sociétés ,
- Imprimer la liste des Sociétés et des Contacts,
- Modifier en une seule opération, sur le résultat de votre requête, de nombreux champs de vos Sociétés et de vos contacts.

## La synchronisation des données

### Le transfert de vos données entre deux postes distants

Grâce à un puissant module de synchronisation de données Business@Vente® vous pouvez transférer et synchroniser vos fichiers entre deux postes distants ou vers votre serveur (site central). Il vous permet d'effectuer des mises à jour d'une base vers une autre base distante sans aucune difficulté. C'est, pour tous les acteurs de la société, l'assurance de travailler sur des données fiables. *Le transfert de vos données vous permet de choisir vos options de synchronisation. Il est possible également de transférer tous les courriers réalisés avec Business@Vente®*

Vous récupérez ainsi facilement en une seule opération tous les fichiers de vos collaborateurs grâce au module de réception des données de Business@Vente®. Tous vos collaborateurs pourront envoyer automatiquement par e-mail leur fichier de transfert, compressé et crypté, sur une adresse déterminée.

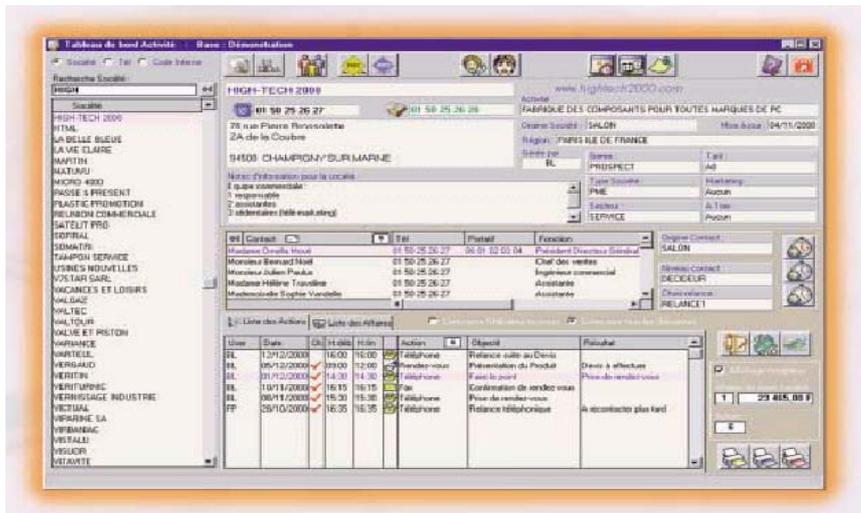
### La gestion de tous vos e-mails dans Business@vente®

Grâce à la messagerie de Business@Vente®, vous avez la possibilité d'affecter vos e-mails reçus à un contact de votre base de données.

Ils viendront ainsi compléter l'historique de vos actions.

### Le tableau de bord Manager

### Une vision d'ensemble de l'activité d'un ou de plusieurs commerciaux



Le Tableau de Bord Manager de Business@Vente® vous permet une synthèse rapide de tous vos utilisateurs.

### Vous pouvez consulter ou imprimer pour chacun des commerciaux et sur une période donnée :

- L'historique de ses actions et de ses affaires,
- Le reporting de ses actions,
- Son agenda,
- Toutes les statistiques sur ses actions et ses affaires.

Par un simple clic sur une action ou une affaire, vous visualisez tous les détails de celles-ci.

Dans le Tableau de Bord Manager, vous créez vos utilisateurs et gérez leurs droits, grâce à des codes d'accès et des mots de passe. L'analyse de vos affaires et de vos actions peut être représentée sous forme d'un tableau de synthèse graphique. Vous visualisez ainsi votre chiffre d'affaires, et prévoyez vos potentiels commerciaux.

Vous pourrez aussi consultez l'agenda journée et le planning semaine d'un ou plusieurs collaborateurs simultanément.

### Et aussi ...

Vous pouvez également dans ce Tableau de Bord Manager :

- Créer ou modifier vos différentes agences commerciales,
- Imprimer ou consulter, pour chaque commercial, l'historique de ses actions sur la période sélectionnée, son rapport d'activité ainsi que son agenda,

- Consulter les informations paramétrables pour chaque utilisateur.



Z.A. de Gomberville • 4, rue Amédée Gordini  
78114 Magny-les-Hameaux Cedex  
Tél. 01 30 52 87 80 • Fax 01 30 52 87 85 • <http://www.acbsoft.com>

Le logiciel de fax FotoWin de RTE Software est intégré dans Business@Vente. Chaque version comprend une licence FotoWin ou un serveur FAX pour la version réseau+.

### Les fonctions de **Business@Vente**

VERSIONS EVOLUTION			
	Monoposte	5 utilisateurs Réseau	Multi-utilisateurs Réseau+
<b>GESTION DES FICHIERS CLIENTS ET PROSPECTS</b>			
Gestion des Sociétés et des Contacts	•	•	•
Multi-castors	•	•	•
Possibilité de gérer plusieurs Bases de données	•	•	•
Editions multiples	•	•	•
<b>GESTION DES AGENDAS ET DES PLANNINGS</b>			
Suivi et rappel des actions à effectuer quotidiennement	•	•	•
Gestion des plannings	•	•	•
Suivi et rappel des Rendez-vous	•	•	•
Suivi de tous les historiques	•	•	•
Gestion et rappel des pense-bêtes	•	•	•
Programmation d'actions en nombre sur requêtes ciblées	•	•	•
<b>GESTION DES AFFAIRES</b>			
Suivi du potentiel, de la faisabilité et du chiffre d'affaires	•	•	•
Gestion des articles, des familles, des marges	•	•	•
Gestion et impression des devis par courrier, fax ou e-mail	•	•	•
<b>MODULE DE REQUETE MULTI-CRITERES</b>			
Requêtes Multi-critères sur les sociétés, les contacts, le parc produits, les actions, les Affaires et les Informations sociétés et contacts.	•	•	•
Mailing personnalisé automatique via Microsoft Word	•	•	•
Fax mailing personnalisé avec liaison de fichiers annexes	•	•	•
Courrier et fax automatiques	•	•	•
Exportation des Affaires et des Devis (interopération possible autre logiciel)	•	•	•
<b>TABLEAU DE BORD ACTIVITE</b>			
Gestion de toute l'activité commerciale	•	•	•
Hot-List des actions non validées (positionnement automatique)	•	•	•
Hot-List de toutes les Affaires en cours (positionnement automatique)	•	•	•
Gestion de votre Parc Produits par Société	•	•	•
Création et Modification de toutes les fiches dans un seul écran	•	•	•
Possibilité de travail avec extrait de base par requête	•	•	•
<b>TABLEAU DE BORD MANAGER</b>			
Suivi d'un ou plusieurs collaborateurs	•	•	•
Gestion de tous les utilisateurs de la base	•	•	•
Création et Modification de toutes les fiches en rapport avec les utilisateurs	•	•	•
Gestion des droits des utilisateurs par codes d'accès et mot de passe	•	•	•
Notion d'agences pour les utilisateurs	•	•	•
Analyse précise des actions	•	•	•
Analyse précise des affaires	•	•	•
Impression de la Synthèse Générale (graphiques et tableaux)	•	•	•
Messagerie interne par Pense-bête (Gestion dynamique)	•	•	•
<b>IMPORTATION ET EXPORTATION DE VOS DONNEES</b>			
Liens dynamiques avec les fichiers Excel, Word ou texte	•	•	•
Importation et Mise à jour de vos Fichiers Clients et Prospects	•	•	•
Importation et Mise à jour de votre Parc produits	•	•	•
Importation et Mise à jour de votre fichier Articles	•	•	•
Exportation sous fichiers textes par requête de toutes vos données	•	•	•
<b>COMMUNICATIONS ET GESTION DES E-MAILS</b>			
Licence FotoWin, logiciel de télécopie de RTE Software	1 licence	1 licence	Serveur FAX
Envoi automatique d'e-mails aux contacts	•	•	•
Envoi automatique d'e-mails aux utilisateurs	•	•	•
Gestion des e-mails reçus avec intégration dans l'historique de vos actions	•	•	•
Numérotation automatique avec Modem/Vocal	•	•	•
<b>OPTIONS</b>			
Synchronisation des données entre postes distants (E-mail ou Support)	Avec BREVOL+	NON	OUI
Générateur d'états REPORTMAKER de Syntaxis	En option	En option	En option
Serveur FAX FotoWin de RTE Software	NON	En option	OUI
Option PDF : Impression au format PDF pour Intranet-Internet	En option	En option	En option

Z.A. de Gomberville • 4, rue Amédée Gordini  
78114 Magny-les-Hameaux Cedex  
Tél. 01 30 52 87 80 • Fax 01 30 52 87 85 •  
<http://www.acbsoft.com>



Le logiciel de fax FotoWin de RTE Software est intégré dans Business@Vente. Chaque version comprend une licence FotoWin ou un serveur FAX pour la version réseau+.

## AGENDA XP

Quand la simplicité devient synonyme d'efficacité !

Nous l'avons essayé, et il nous a emballé !

C'est vrai que dans les agendas on trouve un peu de tout, et souvent on s'en sépare parce que pour ces utilitaires au delà des fonctionnalités, prix, et autres critères, il faut aussi s'y habituer !...se faire la main quoi !

Et c'est là que le bât blesse, pour la plupart d'entre eux. Avec Agenda xp rien de tout cela : pourquoi faire compliqué quand on peut faire simple... et complet. Tout y est et on l'adopte tout de suite. Et en plus il ajoute la possibilité d'accéder aux plannings et agendas de vos collaborateurs en un clic de souris Agenda-xp est un agenda simple avec une interface design. Fiches contacts, Prospects et clients, Suivi des rendez-vous avec alarme, pense-bête des tâches à effectuer. Importation de vos fiches texte ou excel. Multi-utilisateurs, monoposte ou en réseau.

## **UN SEUL ECRAN POUR TOUT VOIR ET TOUT FAIRE**

Agenda-XP est convivial et très simple d'utilisation. C'est l'outil indispensable pour gérer vos contacts et vos rendez-vous. De plus, en un seul écran vous visualisez vos tâches et adresses  
**Fonctionnalités : il a tout des grands**

## **LES FICHES CONTACTS**

Gestion simple des fiches contacts avec recherche instantanée par nom ou société. Importation Fichier texte ou Excel de vos anciens fiches contacts. Exportation vers Fichier texte ou Excel.

**LES TACHES A FAIRE** (pense bête) : pour ne rien oublier, très simple d'utilisation

## **LES RENDEZ VOUS**

Enregistrement des rendez vous directement liés aux fiches contacts.  
Consultation par jour ou par semaine

## **ALARME**

Possibilité de mettre une alarme dans un rendez vous

## **AGENDA MULTI-UTILISATEURS**

Consulter les agendas de vos collaborateurs en 1 clic de souris.  
Nombre illimité d'utilisateurs.

## **COMMUNICATION EN TEMPS REEL (Version RESEAU)**

Un rendez-vous ajouté sur un poste est immédiatement affiché sur les autres postes du réseau, si on a l'autorisation d'accès.

## **PRISE EN MAIN SIMPLE ET INTUITIVE**

Le logiciel est d'une simplicité sans égale, pas de menu superflu, pas de fonctions inutiles. Un logiciel exploitable à 100%.

Posez la souris sur un bouton, sa fonction (à quoi il sert ?) s'affiche automatiquement.

**Agenda-Xp existe en version monoposte ou en réseau de 2 à 500 postes et même plus. Elle a été conçue pour qu'elle puisse être installée sans aucune connaissances informatiques des réseaux, et en 10 minutes SVP.**

## **SPECIFICATIONS TECHNIQUES RECOMMANDEES**

### **SYSTÈME :**

Win 95, 98, NT, 2000 ou XP

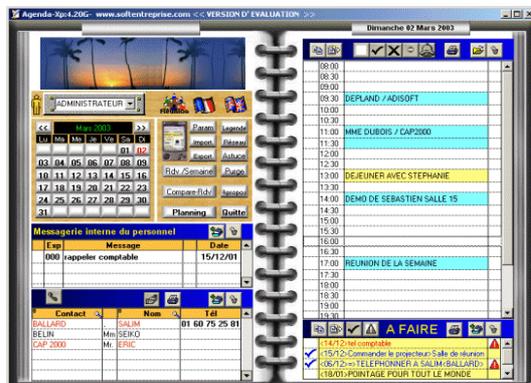
### **MACHINE :**

Pentium 300 Mhz ou +, 64 Mo ou + de mémoire vive (RAM)

### **RESOLUTION ECRAN :**

Toutes

<b>Taille :</b>	10.35193 Mo
<b>Version :</b>	4.20K
<b>Configuration minimale :</b>	Windows NT/95/98/2000/ME/XP,
<b>Temps du téléchargement en 56 K :</b>	24 min et 39 s.
<b>-&gt; 33 K :</b>	41 min et 54.6 s.
<b>Licence :</b>	shareware
<b>Limitation :</b>	30 jours d'essai
<b>Rubrique :</b>	<a href="#">Bureautique</a>
<b>Langue:</b>	Français
<b>Auteur / Editeur :</b>	<a href="#">Assaoua</a>
<b>Date de sortie :</b>	30 Mai 2003



La société réalise également d'autres logiciels :

**Hotline Suivi Appels** met fin à tous les problèmes de votre service de support client.

**Gestion Garage Pour** Gérez toute l'activité commerciale de votre garage(Magasin), Stock, Devis, Factures

**Livraisons à domicile** Affichage automatique du N° de téléphone dès que le client appelle, prise de commandes simple et rapide. Résumé des ventes

**Agence crédit immobilier** Gérer les dossiers de la création à l'archivage: Plan de financement, Présentations aux banques, signature notaire, Factures ...etc.

**Softentreprise** : LE MAGELLAN - 7 rue Montespan 91024 EVRY CEDEX

SIRET 443 924 246 RCS EVRY

Téléphones :

Service Secrétariat : 01 69 47 60 00

Service technique : 01 60 75 25 81

Site : softentreprise.com

Mobile : 06 18 75 81 20

Fax : 01 69 47 60 70

Email: info@softentreprise.com

---

**\*Avertissement aux lecteurs**

les informations fournies par la société Groupe I.Com, web content agency, publiées sur les sites partenaires le sont uniquement à titre indicatif. Groupe I.Com et ses sites hôtes-partenaires ne pourraient être tenu pour responsables des dommages directs ou indirects résultants d'erreurs, d'omissions, d'altérations ou de délais de mise à jour notamment en ce qui concerne l'accès aux articles sur les sites web français ou étrangers pouvant être payant ou disparaître du domaine public après quelques jours.

**Tous droits réservés - La Lettre de l'Intelligence Economique et Stratégique**

- © Groupe I.Com juillet-aout 2003