



PME : utilisation d'internet pour la veille stratégique orientée client

(vers l'identification de signaux faibles d'origine "terrain")

Humbert LESCA

Professeur Emérite de l'Université de Grenoble UPMF

Directeur de Recherche

(humbert.lesca@esa.upmf-grenoble.fr)

Raquel JANISSEK-MUNIZ

Doctorante en Sciences de Gestion - Systèmes d'Information

Boursière CAPES - Brésil

(janissek@libertysurf.fr)

CERAG UMR 5820 - Ecole Supérieure des Affaires - UPMF - Grenoble 2

BP 47 - 38040 Grenoble - CEDEX 9 - France

Téléphone: +33 4 76 82 54 85

Site de l'Equipe LESCA – <http://www.veille-strategique.org>

Résumé

Pour être en mesure de s'adapter aux transformations du monde des affaires la PME a besoin d'être à l'écoute de son environnement, en vue d'identifier les opportunités et développer ses capacités d'innovation. Avec l'Internet, la PME a multiplié ses interactions avec les acteurs de son environnement, dont celles avec les clients. Au travers de ces relations circulent des informations qui peuvent être des signaux faibles mais susceptibles d'être interprétées comme étant des signes d'alerte précoce, et qui peuvent aider l'entreprise à être en mesure de s'adapter. Développer leur savoir-faire devrait les amener à être plus habiles à gérer leur relation anticipative "clients" et à augmenter leurs performances commerciales. Nous visons à proposer une méthode pour améliorer le processus commercial de l'entreprise et mieux appréhender et anticiper les attentes et besoins des clients, en permettant une meilleure exploitation des informations "terrain" rendues disponibles par Internet - surtout via Web Sites - et généralement sous utilisées par les entreprises. Cet article présente la problématique étudiée, la revue bibliographique pertinente et le plan de recherche proposé pour la suite de cette recherche.