

## 1. Présentation d'une base de données commerciale

### 1.1 Définition

Une base de données commerciale est un ensemble de données structurées et organisées stocké le plus souvent sur un support informatique et qui est utilisé dans le cadre d'actions commerciales. Les bases de données commerciales sont à la fois un support des échanges avec les clients et un moyen pour mieux les connaître. Elles rassemblent de nombreuses informations caractérisant :

- les clients actuels ou potentiels,
- les contacts entre les clients et l'organisation,
- les actions commerciales mises en œuvre dans l'unité commerciale,
- etc.

### 1.2 Les enjeux

Les bases de données commerciales représentent un **outil de mercatique directe**. En effet, les fichiers de clients sont à la base des opérations de mailing, e-mailing et sms mailing. La qualité du fichier est déterminante pour l'efficacité de l'opération commerciale. Elle permet l'analyse de la situation d'achat et le comportement des clients.

Une base de données doit permettre d'optimiser les ventes en proposant le bon produit au bon client.

### 1.3. Aspect juridique

La loi du 6 janvier 1978, dite loi **informatique et libertés** oblige les entreprises à déclarer leurs fichiers informatisés auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Elle donne droit à toute personne de prendre connaissance des informations la concernant et lui donne la possibilité de les modifier.

## 2. Constituer une base de données

Les séquences précédentes ont expliqué comment une entreprise peut utiliser des sources internes et externes, ainsi que des études qualitatives et quantitatives pour constituer sa base de données mercatique et/ou commerciale. Il est aussi possible d'acheter des fichiers à des sociétés spécialisées.

## 3. Organiser des informations et exploiter la base

Les bases de données sont implantées sur des systèmes appelés SGBRD (système de gestion de base de données relationnelles). Ils stockent et gèrent l'accès et la recherche d'informations dans des bases de données. La suite office de Microsoft possède un logiciel de SGBDR : "Access". La suite gratuite "Openoffice" en possède aussi un appelé "Base". Même si les fonctionnalités diffèrent, les points suivants sont communs :

### 3.1. Les tables et les clés

Dans les bases de données relationnelles, une **table** est un ensemble de données organisées sous forme d'un tableau où les colonnes correspondent à des catégories d'information (une colonne peut stocker des numéros de téléphone, une autre des noms...) et les lignes à des enregistrements, également appelés entrées.

Chaque table doit avoir une **clé** qui identifie de manière unique un enregistrement (une ligne).

L'exemple suivant présente une base de données divisées en 2 tables, clients et commandes (il est possible d'en avoir plus), reliées par la clé "Num\_cli". On représente cette relation par un schéma relationnel :



Table clients

Num_cli	Nom_cli	Adresse_cli	CP_cli	Ville_cli
1	Arthur	Place de la Liberté	13000	Marseille
2	Drutel	2, rue du Parc	13000	Marseille
3	Atout clic	Place Catherine	13000	Marseille
4	Boulangier	42, avenue Leclerc	13000	Marseille
5	CVP	Place de la Liberté	13000	Marseille
6	Dom'estic	ZI des Bessines	13000	Marseille
7	Chavin	ZI des Bessines	13000	Marseille
8	Dépan	Place de la Liberté	13000	Marseille
9	Elect	6, rue des Bois	13000	Marseille

Table commandes

Num_cde	Date_cde	Num_cli	Montant_cde
1	15/04/06	1	15 000,00 €
2	16/04/06	2	2 500,00 €
3	20/04/06	3	4 000,00 €
4	21/04/06	1	200,00 €
5	30/04/06	4	750,00 €
6	29/04/06	7	3 500,00 €
7	26/04/06	7	7 000,00 €
8	26/04/06	6	2 500,00 €
9	26/04/06	1	250,00 €
10	22/04/06	6	1 000,00 €

On imagine que les tables possèdent des milliers d'entrées. L'objectif est de rechercher des informations précises dans la base. Cette recherche porte un nom : une requête

### 3.2. Les requêtes SQL

Ce terme signifie « Structured Query Language ». Ce langage structuré de requêtes, est un langage informatique standard, destiné à interroger ou piloter (modifier contenu et structure) une base de données.

Note : les logiciels comme Access, utilisent le SQL avec des outils graphiques plus faciles à utiliser.

#### ➤ Syntaxe de base du SQL

Je veux connaître toutes les dates et montants des commandes passées par le client "Chavin". Je fais la requête suivante en SQL :

<b>Select</b> : Sélectionne les champs de la base de données que je veux extraire. Toutes les requêtes commencent par cette instruction	<b>Select</b> Nom_cli, Date_cde, Montant_cde
<b>From</b> : cherche dans quelles tables les informations sont recherchées	<b>From</b> clients, commande
<b>Where</b> : jointure en entre 2 tables <b>OU</b> restriction à opérer (si il n'y a qu'une table)	<b>Where</b> clients.Num_cli=commande.Num_cli
<b>And</b> : restriction 1	<b>And</b> : Nom_cli='Chavin'
<b>And</b> : restriction 2.	

**Miracle** : Voici le résultat de la requête :

Chavin	29/04/06	3 500,00 €
Chavin	26/04/06	7 000,00 €

Voici quelques exemples de requête possibles :

**Je veux avoir liste des clients avec nom, adresse, ville classés par ordre alphabétique des noms :**

```
SELECT Nom_cli
FROM CLIENT
ORDER BY Nom_cli ;
```

**Je veux connaître le montant moyen d'une commande :**

```
SELECT AVG (Montant_cde)
FROM COMMANDE ;
```

**Je veux connaître le montant total de toutes les commandes :**

```
SELECT SUM (Montant_cde)
FROM COMMANDE ;
```

**Je veux connaître nombre total de commandes passées :**

```
SELECT COUNT (Num_cde)
FROM COMMANDE ;
```

### 3.1. Les listes (ou états)

Après avoir effectué une requête, on peut éditer les résultats dans un tableau Excel ou un autre logiciel. On peut aussi les présenter de manière plus esthétiques : ce sont des "états", documents qui présentent des informations récapitulatives sur des données commerciales, par exemple:

- le CA global, par ville, par client, etc.
- le montant moyen des commandes par ville, par client, etc.
- etc.

On peut lier ces états à un logiciel de traitement de texte (pour des publipostages) ou d' emailing afin d' automatiser les actions de marketing direct.

Exemple, je veux envoyer une lettre de vente à tous les habitants de ma base qui habitent Marseille :

#### 1. Je prépare mon courrier avec des champs de fusion

Société SCHMOL,  
3 rue des bidules  
13000 MARSEILLE

"Nom\_cli"  
" Adresse\_cli"  
"CP\_Cli" " Ville-Cli"

Marseille, le 11/07/2XXX

Cher client,

Vous habitez Marseille !! Nous voulons vous faire bénéficier d'une promotion extraordinaire.....

Bla, bla, bla,.....

#### 4. En quelques clics, j'obtiens 9 courriers de ce type avec les enveloppes pré-remplies :

Société SCHMOL,  
3 rue des bidules  
13000 MARSEILLE

Drutel  
2 rue du Parc  
13000 Marseille

Marseille, le 11/07/2XXX

Cher client,

Vous habitez Marseille !! Nous voulons vous faire bénéficier d'une promotion extraordinaire.....

Bla, bla, bla,.....

#### 2. J'extrais les clients qui habitent Marseille grâce à une requête

**Select** Nom\_cli, Adresse\_cli, CP\_Cli, Ville-Cli  
**From** clients  
**where** Ville-Cli=Marseille

#### 3. J'obtiens les résultats que j'édite avec Excel :

Nom_cli	Adresse_cli	CP_cli	Ville_cli
Arthur	Place de la Liberté	13000	Marseille
Drutel	2, rue du Parc	13000	Marseille
Atout clic	Place Catherine	13000	Marseille
Boulangier	42, avenue Leclerc	13000	Marseille
CVP	Place de la Liberté	13000	Marseille
Dom'estic	ZI des Bessines	13000	Marseille
Chavin	ZI des Bessines	13000	Marseille
Dépan	Place de la Liberté	13000	Marseille
Elect	6, rue des Bois	13000	Marseille

#### 5. J'envoie les courriers

Note : 9 ou 50000 courriers, c'est la même procédure !!