

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL SERVICES
(ACCUEIL - ASSISTANCE - CONSEIL)**

SESSION 2001

**Calculatrice à fonctionnement autonome autorisée
(circulaire 99-186 du 16.11.99)**

Durée : 3 heures

Coefficient : 4

E1 : EPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Sous-épreuve A1 : Organisation et gestion de prestations de services

- Présentation de l'entreprise	page 2
- Situation	page 2
- Dossier 1 (28 points)	page 3
- Dossier 2 (13 points)	page 4
- Dossier 3 (17 points)	page 5
- Dossier 4 (10 points)	page 6
- Dossier 5 (12 points)	page 6
- Document 1	page 7
- Document 2	page 8
- Document 3	page 9
- Document 4	page 9
- Document 5	page 10
- Document 6	page 11, 12
- Annexe 1 (à rendre avec la copie)	page 13

Le sujet proposé est inspiré d'une situation réelle dont certaines données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

Présentation de l'entreprise

Au niveau mondial, FRANCE TELECOM est le quatrième opérateur en télécommunications, après le Japon, les Etats-Unis et l'Allemagne. Sur le territoire français, l'entreprise compte 600 agences et emploie environ 143 000 personnes.

Sa clientèle est composée de :

- 30 millions de clients "grand public"
- 3 millions de "professionnels" (artisans/commerçants)
- 300 000 clients "entreprises" (PME - PMI...)

Les activités et les produits de FRANCE TELECOM se sont multipliés au fil du temps : installation des lignes téléphoniques, vente de téléphones fixes et mobiles, locations de matériels, réseau d'entreprises et accès à l'Internet (se reporter au document 1).

Situation

Vous travaillez dans le département de l'Orne à l'agence d'Alençon. Votre activité s'exerce au niveau de l'accueil des abonnés du secteur « particuliers ».

Monsieur MARQUET, responsable de l'agence, vous a confié cinq dossiers :

- Dossier 1 : le lancement d'un nouveau service
- Dossier 2 : l'analyse des résultats
- Dossier 3 : la présentation des services de l'Internet
- Dossier 4 : le calcul d'un amortissement
- Dossier 5 : l'identification des conséquences d'une mauvaise prestation.

DOSSIER 1

LE LANCEMENT D'UN NOUVEAU SERVICE

FRANCE-TELECOM lance un nouveau service "Top Message" (document 2). M. MARQUET vous charge de faire la promotion de ce produit. Il vous remet un listing des clients "particuliers" à contacter par téléphone. Votre travail consiste à présenter ce produit lors d'une action de 15 jours et, bien entendu, d'obtenir un maximum d'abonnements.

A - Zone de chalandise et objectifs

Afin d'assurer le succès de cette opération, il convient de déterminer le nombre de clients potentiels de la zone de chalandise sur laquelle la prise de contact téléphonique sera établie.

Dans un second temps, il sera nécessaire d'estimer le nombre d'abonnements escomptés.

Vous disposez des résultats globaux du dernier recensement établi en 1999 sur le département de l'Orne (document 3) ainsi que des informations sur le potentiel économique de l'Orne (document 4). L'opération de télévente est prévue sur la totalité du département.

1° Déterminez le nombre de clients potentiels sur la zone de chalandise retenue. (arrondir le résultat final à l'unité inférieure)

2° Calculez le nombre d'abonnements prévisionnels que France Télécom peut espérer conquérir avec Top Message, dès la première campagne de prospection (arrondir le résultat au chiffre inférieur).

B - Préparation de l'entretien téléphonique

Votre responsable vous demande de préparer l'argumentaire permettant de présenter succinctement Top Message. Cet argumentaire sera utilisé à l'agence auprès des clients et sera transmis à l'équipe de télé-conseillers.

1° Sélectionnez les quatre principales caractéristiques de Top Message qui distinguent ce service des fonctions habituelles d'un répondeur téléphonique (document 2).

2° De manière à être prêt à répondre aux objections possibles, imaginez deux objections de la part du client et les contre-arguments que vous comptez développer pour répondre à chacune d'elles.

DOSSIER 2

L'ANALYSE DES RESULTATS

Monsieur MARQUET souhaiterait améliorer la prestation associée au service Top Message compte tenu du profil de la clientèle ayant répondu favorablement à cette offre.

1° Dressez le profil de l'abonné type en service Top Message, à partir du document 5.

2° Indiquez l'exploitation commerciale que la connaissance de ce profil permet d'envisager.

3° Sur l'ensemble des produits France-Télécom qui vous ont été présentés, déterminez deux autres produits qui pourraient être proposés à cet abonné-type dans le cadre d'une autre campagne. Justifiez votre choix.

DOSSIER 3

LA PRÉSENTATION DES SERVICES DE L'INTERNET

Chaque jour de plus en plus de clients souhaitent bénéficier d'informations sur INTERNET.

Pour répondre à cette demande et promouvoir les services offerts par France Télécom et sa filiale Wanadoo, votre Chef d'agence prévoit de mettre à disposition sur le site de l'agence quelques ordinateurs connectés à INTERNET. Ils seront aussi utilisés pour informer les clients et réaliser des démonstrations.

Vous disposez du document 6.

1° A partir de vos connaissances et du document précité, vous êtes chargé(e) de réaliser une courte présentation à la clientèle de passage, de l'Internet, de ses principes et de ses applications :

- proposez le plan de votre présentation répondant aux principales attentes des clients,
- décrivez les différents supports que vous pourriez utiliser pour cette présentation,
- proposez une formule d'animation permettant de fournir une information plus approfondie à la clientèle intéressée.

DOSSIER 4

LE CALCUL D'UN AMORTISSEMENT

Finalement l'agence envisage l'acquisition de trois ordinateurs multimédias qui pourront être mis à disposition de la clientèle.

Le prix d'achat de chaque ordinateur est de 10 861 F HT. L'agence prévoit un amortissement linéaire sur 2 ans.

M. MARQUET vous demande de préparer le tableau d'amortissement correspondant pour cet investissement.

L'agence pourrait avoir recours à une formule de location dont la mensualité s'élèverait à 500 F HT pour un poste.

- 1° Complétez l'*annexe 1* : - la Fiche d'immobilisation en Francs,
- 2° Conseillez à M. MARQUET le mode de financement le plus judicieux. Justifiez votre réponse.

DOSSIER 5

L'IDENTIFICATION DES CONSÉQUENCES D'UNE MAUVAISE PRESTATION

Monsieur MORETIE, le 18 juin, (client/particulier) se présente à l'agence car il a contracté le 12 juin un abonnement à "Top Message". Il vous annonce qu'il ne bénéficie toujours pas des prestations de ce service et s'en étonne.

Après contrôles, vous constatez qu'effectivement l'enregistrement n'a pas été effectué car le numéro de téléphone saisi a été le 02.33.26.88.17 et non le 02.33.26.87.17. Vous envisagez alors les conséquences possibles de cette erreur pour le client et recherchez les solutions.

- 1° Citez les désagréments qui ont pu être subis par le client et envisagez les arguments qui vous permettront de les relativiser.
- 2° Enumérez les conséquences de cette erreur pour France Télécom, sur le plan commercial comme sur le plan administratif.
- 3° Précisez comment le client pourrait être dédommagé.

TOPLISTE

- * destiné aux clients forts consommateurs de communications internationales
- * 25 % de réduction sur le prix de toutes les communications vers un pays choisi parmi la liste de 50 destinations internationales les plus appelées
- * abonnement mensuel : 9,91 F TTC (1,51 euro)

SUIVAPPEL

- * service qui permet de faire suivre ses communications vers une autre ligne téléphonique dont le numéro est en France métropolitaine
- * abonnement mensuel 9,91 F TTC (1,51 euros)

BIPAPPEL

Permet à l'abonné :

- * d'être informé par un signal sonore d'un nouvel appel alors qu'il est déjà en communication,
- * de prendre cet appel
- * d'alterner les correspondants
- * abonnement mensuel 9,91 F TTC (1,51 euro)

FACTURE DETAILLEE

* fait apparaître, pour chaque appel, l'heure de début de la communication, la date, le numéro appelé, sa durée, sa destination, le service réseau utilisé, le tarif réduit appliqué et son coût en francs HT ou en Euros.

VOICE

- * il s'agit d'un abonnement à une ligne supplémentaire analogique, associé à un forfait de communications locales de 10 ou 15 heures par mois
- * 127 F à 147 F TTC par mois, selon le forfait (19,36 € à 22 €).

PRÉSENTATION DE TOP MESSAGE

Une mise en service automatique et sans action préalable :

Top Message fonctionne dès que la prise de commande est effective. Même si vous n'avez pas encore personnalisé votre messagerie. Top Message prend les appels de vos correspondants. Vous êtes invité à faire cette personnalisation (code secret et une ou deux annonces d'accueil pour les appels sur non réponse et/ou sur occupation) lors de vos trois premiers accès.

Top Message, un service de messagerie pour :

☆ Prendre vos appels quand vous ne répondez pas ou quand vous êtes déjà en ligne.

☆ Accueillir vos correspondants avec des annonces d'accueil standards ou personnalisées sur votre ligne abonnée, mais aussi sur une 2^{ème} ligne éventuellement associée à votre messagerie.

☆ Enregistrer jusqu'à 50 messages de 2 mm (ou en option 50 télécopies de 20 pages).

☆ Prendre simultanément jusqu'à 5 messages provenant de correspondants différents.

☆ Disposer de 1 à 4 Boîtes Personnelles pour recevoir ses messages individuels.

☆ Etre informé automatiquement de la présence de vos nouveaux messages.

☆ Indiquer la date et l'heure de tous les messages que vous recevez.

☆ Ecouter, effacer ou archiver vos messages.

☆ Protéger par un code secret la consultation à distance de vos messages.

☆ Proposer à vos correspondants d'écouter, d'effacer ou de compléter les messages qu'ils vous laissent à l'aide de la commande vocale.

☆ Etre prévenu sur votre mobile Itinériss de l'arrivée de nouveaux messages et réceptionner vos télécopies (9,90 ^{FTTC/mois}) depuis tout téléphone fax compatible.

Pour utiliser Top Message, il vous suffit d'un téléphone à Fréquences Vocales (touches musicales).

RECENSEMENT

Le recensement établi en 1999 sur le département de l'Orne a permis de dénombrer une population totale de 345 000 personnes.

POTENTIEL ÉCONOMIQUE DE L'ORNE

Un **foyer** est habituellement composé de 4 personnes en moyenne, sur le département.

En l'an 2000, 99% des **ménages** ornais disposent d'un moyen de communication téléphonique.

4% de ces **foyers** sont uniquement **équipés en téléphones portables (mobiles)**, les autres disposent au moins d'une ligne fixe avec abonnement.

3 opérateurs, dont France télécom, se partagent le marché des lignes fixes sur le département :

Directphone comptabilise 24% des abonnés et **Téléaccess** 16%.
France télécom reste donc encore le leader sur ce marché.

L'abonnement à **Top Message** est destiné en priorité aux abonnés pour lesquels France Télécom a repéré une occupation importante de la ligne ou une absence fréquente du domicile (l'abonné ne répond pas). France Télécom a estimé à 11,2% ce nombre d'abonnés.

Par expérience, France Télécom se fixe un objectif de 30% de **résultats positifs** suite aux campagnes de prospection téléphoniques.

INTERNET, tous branchés

L'Internet bouleverse bien des habitudes en offrant aux utilisateurs la possibilité de voyager par de multiples voies sur les autoroutes de l'information et d'y accéder par de nombreux outils tels que les ordinateurs, téléviseurs, téléphones mobiles ou "fixes".

Grâce au Réseau, nous pouvons voyager sur les autoroutes de l'information et apporter notre contribution aux grands débats de la planète ainsi qu'à son économie. L'atout d'Internet ? Son interactivité. Ainsi, l'internaute est un acteur qui participe à la vie de la Toile. Son point fort ? Construire une passerelle vers le monde pour tous, y compris ceux que la position géographique, l'économie, la guerre ou le handicap isole.

Le Web

Le World Wide Web, gigantesque marché de l'information, est sans conteste l'application la plus connue d'Internet, mais aussi la plus récente. C'est en 1990, soit près de vingt ans après la création d'Internet, que Tim Berners-Lee, chercheur au CERN, imagine un système qui permet de mettre des documents à la disposition de tous, de consulter facilement des informations (textes, images, sons) et de naviguer librement entre elles. La lecture des pages Web ne se fait pas de façon linéaire. Pour trouver une information, un simple clic sur un mot du fichier peut y renvoyer

directement grâce aux liens hypertexte (mots signalés par une couleur et/ou un soulignement : ils comportent une instruction invisible qui contient l'adresse de l'information à afficher). L'utilisation de ces liens permet de se promener en toute liberté dans les pages d'un site ou d'un site à l'autre. Cette nouvelle méthode de consultation de données - la navigation - a donné naissance aux premiers navigateurs, parmi lesquels Internet Explorer et Netscape Communicator sont les plus connus.

Des bibliothécaires hors norme

Depuis sa création, le Web connaît un succès considérable, car il est la première plate-forme d'expression libre offerte à tous. S'il était, au début, essentiellement consacré à des échanges d'idées et d'informations scientifiques, les entreprises ont vite compris l'intérêt qu'elles pouvaient y trouver en terme d'image de marque et de clientèle potentielle. Les particuliers y ont trouvé un espace d'expression et même de création avec des "pages perso" sur leurs hobbies par exemple.

Le réseau

C'est sur ce maillon faible de la chaîne qu'un *hacker* peut, lors de la transmission des données, essayer de "flairer" votre adresse IP et de remonter à sa source, c'est-à-dire à votre disque dur, sans que vous vous en rendiez compte.

Le serveur fournisseur

Le serveur de la société à laquelle vous avez passé commande effectue une opération de décodage grâce à la clé. Elle reconstitue alors le numéro de carte bancaire et peut débiter votre compte et livrer les produits.

Le modem

Le signal numérique de l'ordinateur y est modulé pour pouvoir être transporté dans le réseau téléphonique. Les messages (signaux) réceptionnés sont "démodulés" : ils sont transformés en données numériques.

Le routage

Chaque datagramme est envoyé par un chemin différent grâce à des routeurs (gros ordinateurs) qui choisissent le chemin le plus court ou un autre chemin si l'un des routeurs ne fonctionne pas. Le dernier routeur reconstitue le message dans sa forme originale.

La transmission par paquets

L'un des grands intérêts du TCP est de transporter les données par paquets. Si l'un des nœuds de connexion (ou routeur) ne fonctionne pas, la partie du message qui n'a pas abouti est de nouveau envoyée. Sans cette particularité, Internet serait peu fiable. On considère que la moitié des messages transportés sont "recomposés". Ce transport par paquets induit un délai peu gênant pour la transmission de données, mais il est préjudiciable au développement du téléphone et de la télévision par Internet. En effet, lorsqu'un routeur intermédiaire informe l'émetteur qu'il est indisponible, et qu'il doit prendre un autre chemin, la transmission est retardée. L'assemblage du message peut nécessiter plusieurs secondes, alors qu'une transmission téléphonique ne souffre qu'un délai de quelques millisecondes !

L'accès à Internet

Le réseau Internet utilise le réseau téléphonique ou câblé (fibre optique, satellites de communication...).

Le fournisseur d'accès

Il propose de l'accès au réseau à travers un serveur. En utilisant des câbles à très haut débit, il peut fournir de nombreux ordinateurs-clients en même temps.

Le serveur

Le serveur permet d'établir une passerelle entre l'utilisateur et le réseau Internet. Il gère aussi le courrier électronique.

Courrier électronique

L'utilisateur a son adresse e-mail et sa boîte aux lettres personnelles. Pour relever son courrier, il se connecte au fournisseur d'accès qui stocke les messages de ses abonnés et les envoie à son adresse grâce au protocole SMTP.

Forum de discussion

Les Newsgroups sont classés par thème, ou hiérarchie, mais les discussions ne se font pas en direct. Les contributions sont stockées sur un serveur, consultable par tous à tout moment.

Le cryptage des informations

Le moyen le plus utilisé pour sécuriser l'échange de données est le cryptage, ou codage, qui fonctionne comme un décodeur de chaînes de télévision payantes. La plupart des sites commerciaux proposent des paiements sécurisés, où votre numéro de carte bleue est protégé.

La clé de codage

Avant d'être transmise sur le réseau, cette information confidentielle est codée par une clé - un programme informatique qui transforme les chiffres du numéro de carte bancaire en une suite de symboles aléatoires. Chaque société possède sa propre clé. Ainsi, ce qui circule sur le réseau n'est compréhensible que si l'on connaît la clé utilisée.

La reconstitution du message

Elle est assurée par le TCP/IP. Le message reconnaît l'adresse IP de son destinataire. Cette dernière se compose de quatre séries de chiffres qui identifient l'utilisateur, le sous-réseau (serveur ou fournisseur d'accès), l'institution et le pays.

Télécharger

Le FTP (File Transfer Protocol) permet de télécharger des fichiers (surtout des logiciels) ou des données multimédias (sons, vidéo).

Dialoguer

L'IRC (Internet Relay Chat), ou Chat, permet de discuter en direct avec une ou plusieurs personnes. On voit apparaître les textes au fur et à mesure sur l'écran.

D'après un document de France Télécom

FICHE D'IMMOBILISATION en Francs

Désignation : Micro-ordinateurs	Date d'inventaire : 31 mai N
Coût d'acquisition HT :	Frs Durée d'utilisation :
Date d'acquisition : 01/06/N	Taux d'amortissement linéaire :
Date de mise en service : 01/06/N	

PLAN D'AMORTISSEMENT

ANNEE	VALEUR D'ORIGINE	ANNUITE	CUMUL	VALEUR COMPTABLE NETTE
.....				
.....				